



ΕΚΘΕΣΗ

ΠΕΠΡΑΓΜΕΝΩΝ 2024



EETT

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) αποτελεί την Εθνική Ρυθμιστική Αρχή (ΕΡΑ) των αγορών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών, στις οποίες ασκεί παράλληλα αποκλειστικά το σύνολο των αρμοδιοτήτων αρχής ανταγωνισμού. Επίσης, η ΕΕΤΤ έχει ρόλο Συντονιστή Ψηφιακών Υπηρεσιών, καθώς και άλλες αρμοδιότητες σχετικά με τις ψηφιακές αγορές.

Η παρούσα Έκθεση Πεπραγμένων παρουσιάζει το έργο, τις πρωτοβουλίες και τις δράσεις της ΕΕΤΤ, για το χρονικό διάστημα από 1 Ιανουαρίου έως 31 Δεκεμβρίου 2024.



ΨΗΦΙΑΚΗ ΕΚΔΟΣΗ

4	Σχετικά με την ΕΕΤΤ
9	Μήνυμα Προέδρου
14	Σύνοψη δράσεων
30	I. Προστατεύοντας τους χρήστες ψηφιακών υπηρεσιών
43	II. Ο πολίτης στο επίκεντρο
69	III. Αξιόπιστες και προσιτές επικοινωνίες για όλους
85	IV. Δημιουργία ευνοϊκού περιβάλλοντος για επενδύσεις
93	V. Διασφάλιση εύρυθμης λειτουργίας αγορών και υπηρεσιών
111	VI. Συνδιαμορφώνοντας τις διεθνείς εξελίξεις
126	VII. Βελτιστοποίηση διοικητικής λειτουργίας

Σχετικό με την ΕΕΤΤ

Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) είναι ανεξάρτητη αρχή με διοικητική και οικονομική αυτοτέλεια. Αποτελεί την Εθνική Ρυθμιστική Αρχή (ΕΡΑ) των αγορών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών, στις οποίες ασκεί παράλληλα αποκλειστικά το σύνολο των αρμοδιοτήτων αρχής ανταγωνισμού. Επίσης, η ΕΕΤΤ έχει ρόλο Συντονιστή Ψηφιακών Υπηρεσιών, καθώς και άλλες αρμοδιότητες σχετικά με τις ψηφιακές αγορές.

Η ΕΕΤΤ:

- ρυθμίζει, εποπτεύει και ελέγχει:
 - την αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών, στην οποία δραστηριοποιούνται ιδίως οι επιχειρήσεις/πάροχοι σταθερών ή/και κινητών υπηρεσιών, ασύρματων επικοινωνιών και Διαδικτύου.
 - τη χρήση του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων, έχοντας, μεταξύ άλλων, αρμοδιότητα για τη χορήγηση, την
- ανάκληση ή τον περιορισμό των δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων και την αδειοδότηση κατασκευών κεραιών, καθώς και για θέματα που αφορούν στις προϋποθέσεις διάθεσης στην αγορά και χρήσης συσκευών ραδιοεξοπλισμού.
- την ταχυδρομική αγορά, στην οποία δραστηριοποιούνται οι επιχειρήσεις παροχής παραδοσιακού ταχυδρομείου και ταχυμεταφορών.

- ασκεί, σε αποκλειστική βάση, στο σύνολό τους, τις αρμοδιότητες αρχής ανταγωνισμού διαθέτοντας όλες τις εξουσίες και τα δικαιώματα ελέγχου της, κατά την εφαρμογή της εθνικής και ενωσιακής νομοθεσίας του ελεύθερου ανταγωνισμού στις αγορές ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών. Υπό αυτό το πρίσμα, εξασφαλίζει την ομαλή λειτουργία των αγορών, αντιμετωπίζοντας αποτελεσματικά τους κινδύνους στρέβλωσης του ανταγωνισμού και προσπαίζοντας τα δικαιώματα των χρηστών.
- έχει ρόλο Συντονιστή Ψηφιακών Υπηρεσιών. Στο πλαίσιο αυτού του ρόλου, επιβάλλει τη συμμόρφωση των παρόχων ενδιάμεσων ψηφιακών υπηρεσιών στην Ελλάδα με την Πράξη για τις Ψηφιακές Υπηρεσίες και εποπτεύει την εφαρμογή της. Επίσης, διασφαλίζει τον συντονισμό σε εθνικό επίπεδο και συμβάλλει στην αποτελεσματική και συνεπή εφαρμογή της Πράξης στην Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ).
- επιλύει διαφορές ανάμεσα σε δικαιούχους δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας και ψηφιακών πλατφορμών, εκδίδοντας μη δεσμευτική γνωμοδότηση σε περίπτωση αποτυχίας στις μεταξύ τους διαπραγματεύσεις για τον καθορισμό της αμοιβής που καταβάλλεται στους εκδότες. Επιπλέον, εκδίδει Κανονισμό που καθορίζει τα κριτήρια για τον υπολογισμό της αμοιβής των εκδοτών από τους παρόχους υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας.
- αποτελεί την αρμόδια αρχή για τον έλεγχο και την επιβολή της συμμόρφωσης με ορισμένες διατάξεις του ενωσιακού Κανονισμού ο οποίος αφορά στην αντιμετώπιση

της διάδοσης τρομοκρατικού περιεχομένου στο Διαδίκτυο.

- διαθέτει αρμοδιότητες αναφορικά με τη διαδικασία διακοπής πρόσβασης σε παράνομες μεταδόσεις μέσω ψηφιακών πλατφορμών.

Η λειτουργία της ΕΕΤΤ διέπεται από τα άρθρα 6 έως 11 του Ν.4070/2012 (ΦΕΚ 82/Α/2012) και οι αρμοδιότητές της από τους Ν.4070/2012 (ΦΕΚ 82/Α/2012), Ν.4053/2012 (ΦΕΚ 44/Α/2012), Ν.4463/2017 (ΦΕΚ 42/Α/2017), Ν.4727/2020 (ΦΕΚ 184/Α/2020), Ν.4994/2022 (ΦΕΚ 215/Α/2022), Ν.4996/2022 (ΦΕΚ 218/Α/2022), Ν.5067/2023 (ΦΕΚ 189/Α/2023) και Ν.5099/2024 (ΦΕΚ 48/Α/2024).

Σημαντικά ορόσημα στη λειτουργία και εξέλιξη της ΕΕΤΤ

1992

Ιδρύεται η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών (ΕΕΤ), με τον Ν.2075/1992, ως ανεξάρτητη κρατική αρχή, με αρμοδιότητες στον τομέα φάσματος ραδιοσυχνοτήτων, την υπό απελευθέρωση αγορά τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών και δραστηριοτήτων, μεταξύ των οποίων η χορήγηση των σχετικών αδειών, αλλά και η μέριμνα για την τήρηση των κανόνων του ανταγωνισμού.

1995

Ξεκινά η λειτουργία της ΕΕΤ.

1998

Ανατίθεται στην ΕΕΤ η επιπρόσθετη ευθύνη για την εποπτεία και ρύθμιση της αγοράς ταχυδρομικών υπηρεσιών, με τον Ν.2668/1998, ο οποίος καθορίζει τον τρόπο οργάνωσης και λειτουργίας της εν λόγω αγοράς.

Η Αρχή μετονομάζεται σε Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ).

2000

Με τον Ν.2867/2000, ενισχύεται ο ρυθμιστικός, εποπτικός και ελεγκτικός ρόλος της ΕΕΤΤ, στην πλήρως απελευθερωμένη πλέον αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών, μετά την κατάργηση των αποκλειστικών δικαιωμάτων και του νομικού μονοπωλίου του ΟΤΕ στη σταθερή (φωνητική) τηλεφωνία και το σταθερό τηλεφωνικό δίκτυο.

2003

Ενισχύονται οι αρμοδιότητες της ΕΕΤΤ στην ταχυδρομική αγορά, με την τροποποίηση του Ν.2668/1998. Το νέο πλαίσιο καθορίζεται με τον Ν.3185/2003 για το σταδιακό άνοιγμα της ταχυδρομικής αγοράς στον ανταγωνισμό και την ενίσχυση των αρμοδιοτήτων της ΕΕΤΤ στην εν λόγω αγορά.

2006

Καθορίζεται το πλαίσιο παροχής δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και συναφών ευκολιών και επίσης διευρύνονται οι αρμοδιότητες της ΕΕΤΤ. Το νέο πλαίσιο καθορίζεται με τον Ν.3431/2006 περί ηλεκτρονικών επικοινωνιών, που ενσωμάτωσε νεότερες ευρωπαϊκές ρυθμίσεις.

2012

Αυξάνονται οι αρμοδιότητες της ΕΕΤΤ, με τις προβλέψεις των Ν.4070/2012 και 4053/2012, καθώς εισάγεται η αρμοδιότητα διαχείρισης του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων για υπηρεσίες επίγειας ψηφιακής ευρυεκπομπής και εξασφάλισης μεγαλύτερης διαφάνειας και αποτελεσματικότητας σε ζητήματα όπως, η αδειοδότηση κατασκευών κεραιών, η ανάληψη αγορών και η προστασία των χρηστών. Επικαιροποιούνται οι αρμοδιότητες της ΕΕΤΤ ως προς τις διαδικασίες ανάθεσης, διασφάλισης, χρηματοδότησης και αποζημίωσης της Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΥ) στον τομέα ταχυδρομικών υπηρεσιών, καθώς και ως προς τη ρύθμιση και εποπτεία της σχετικής αγοράς.

2020

Με τον Ν.4727/2020 ενσωματώνεται στην ελληνική νομοθεσία ο Ευρωπαϊκός Κώδικας Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, όπως αυτός θεσπίστηκε με την Οδηγία (ΕΕ) 2018/1972. Ο Κώδικας επικαιροποιεί και αντικαθιστά την προϋφιστάμενη δέσμη οδηγιών για τη ρύθμιση του τομέα. Σε αυτή τη βάση, ο Ν.4727/2020 αντικαθιστά το μεγαλύτερο μέρος του Ν.4070/2012.

2024

Ανατίθεται στην ΕΕΤΤ, με τον Ν.5099/2024, ο ρόλος του Συντονιστή Ψηφιακών Υπηρεσιών, στο πλαίσιο της Πράξης για τις Ψηφιακές Υπηρεσίες, διευρύνοντας τις αρμοδιότητές της.

Η Ολομέλεια

Η ΕΕΤΤ διοικείται από εννεαμελή Επιτροπή, αποτελούμενη από:

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

Η θητεία της Ολομέλειας είναι τετραετής και δεν επιτρέπεται διορισμός μέλους για περισσότερες από δυο θητείες, διαδοχικές ή μη. Για την Ολομέλεια επιλέγονται πρόσωπα εγνωσμένου κύρους και υψηλής επιστημονικής κατάρτισης, ακαδημαϊκής και επαγγελματικής εξειδίκευσης. Κατά την άσκηση των καθηκόντων τους, απολαμβάνουν προσωπικής και λειτουργικής ανεξαρτησίας.

Σύνθεση Ολομέλειας 2024

Καθηγητής
Κωνσταντίνος Μασσέλος
Πρόεδρος



Καθηγητής
Δημήτρης Βαρουτάς
Αντιπρόεδρος Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών



Καθηγητής
Αντώνιος Γαστεράτος
Μέλος



Δρ Σπύρος Παντελής
Αντιπρόεδρος Ταχυδρομείων



Καθηγητής
Γεώργιος Δημητρακόπουλος
Μέλος



Καθηγητής
Αθανάσιος Παναγόπουλος
Μέλος



Καθηγήτρια
Αριστέα Σινανιώτη-Μαρούδη
Μέλος



Δρ Πέτρος Ποτίκας
Μέλος



Άγγελος-Ζήκος Πεπόνης
Μέλος



Μήνυμα Προέδρου



Στη σημερινή εποχή, νέες και αναδυόμενες ψηφιακές τεχνολογίες μετασχηματίζουν τις οικονομίες και επαναπροσδιορίζουν τα όρια των αγορών, των τομέων και των κοινωνιών. Σε αυτό το πλαίσιο, οι ρυθμιστικές αρχές αναλαμβάνουν έναν νέο ρόλο: όχι μόνο να διαχειρίζονται τις αλλαγές στις αγορές ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών, καθώς και στις ψηφιακές αγορές, αλλά και να συμβάλλουν στη διαμόρφωσή τους. Οι ρυθμιστικές αρχές πρέπει να είναι έτοιμες να ηγηθούν της οικοδόμησης, χωρίς αποκλεισμούς, ανθεκτικών και βασισμένων στην καινοτομία ψηφιακών οικοσυστημάτων.

Η παροχή αξιόπιστων και προσιτών σε όλους ηλεκτρονικών επικοινωνιών αποτελεί βασική προτεραιότητα της ΕΕΤΤ. Αξίζει να σημειωθεί ότι το 2024, οι τιμές στις υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών κυμάνθηκαν χαμηλότερα από τον Δείκτη Τιμών Καταναλωτή, σύμφωνα με τα στοιχεία της Ελληνικής Στατιστικής Αρχής. Συγκεκριμένα, ο υποδείκτης «Επικοινωνίες» μειώθηκε κατά 0,30%, ενώ ο Δείκτης Τιμών Καταναλωτή αυξήθηκε κατά 2,70%, σε σχέση με το 2023. Παράλληλα, οι γραμμές Fiber-to-the-Home αυξήθηκαν κατά 73% τον Δεκέμβριο του 2024, σε σχέση με τον Δεκέμβριο του 2023. Η πληθυσμιακή κάλυψη από δίκτυα 5^{ης} γενιάς ανήλθε σε ποσοστό 100% περίπου στα τέλη Ιουνίου του 2024, υπερβαίνο-

ντας τον μέσο όρο της Ευρωπαϊκής Ένωσης (94,3%) και η κάλυψη από οπτικές ίνες ανήλθε σε ποσοστό 46% περίπου στα τέλη Ιουνίου του 2024, αύξηση κατά 20% σε σχέση με το 2023. Επίσης, η μεταφορά 16,7 εκατ. αριθμών στα 20 χρόνια λειτουργίας της φορητότητας, αποτελεί χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεσματικής λειτουργίας του ανταγωνισμού και προσαρμογής των παρεχόμενων δυνατοτήτων στις ανάγκες των χρηστών.

Το 2024, η ΕΕΤΤ διερεύνησε τον βαθμό συμμόρφωσης των παρόχων ηλεκτρονικών επικοινωνιών ως προς τις υποχρεώσεις τους απέναντι στους χρήστες και αξιοποίησε καταγγελίες για ρυθμιστικές παρεμβάσεις και διεξαγωγή ελέγχων, όπου κρίθηκε απαραίτητο. Σημαντικές δράσεις αποτέλεσαν επίσης η διαγραφή ονομάτων χώρου μέσω των οποίων πραγματοποιούταν παράνομη εμπορία ή/και διακίνηση αγαθών, ενέργειες για τον τρόπο εντοπισμού των καλούντων τον αριθμό έκτακτης ανάγκης 112, η έκδοση νέου Εθνικού Κανονισμού Ανοικτού Διαδικτύου, η δημοσίευση των αποτελεσμάτων των δεικτών ποιότητας υπηρεσιών σταθερών επικοινωνιών και η ενημέρωση του Παρατηρητηρίου Τιμών τηλεπικοινωνιακών και ταχυδρομικών προϊόντων.

Κατά τη διάρκεια του έτους, συνεχίστηκε η εποπτεία της διαδικασίας υλοποίησης δικτύων νέας γενιάς και ξεκίνησε η διαμόρφωση του κανονιστικού πλαισίου για την εξειδίκευση των υποχρεώσεων των παρόχων. Εκδόθηκε νέος Κανονισμός για τη βελτίωση των διαδικασιών διαχείρισης ονομάτων χώρου και εκχώρησης, καθώς και λειτουργίας των καταχωρητών. Επίσης, υλοποιήθηκαν δράσεις και διεξήχθησαν έλεγχοι αναφορικά με τις υπηρεσίες εμπιστοσύνης. Η ΕΕΤΤ προέβη σε ενέργειες στο πλαίσιο των κοστολογικών

ελέγχων και ελέγχων τιμών, καθώς επίσης, των τεχνοοικονομικών μοντέλων Bottom-up και των Μισθωμένων Γραμμών χονδρικής. Παράλληλα, τέθηκε σε δημόσια διαβούλευση σχέδιο Κανονισμού με τον οποίο εξειδικεύονται τα κριτήρια για τον προσδιορισμό της αμοιβής εκδοτών από τους παρόχους υπηρεσιών κοινωνίας της πληροφορίας.

Αναφορικά με τις εποπτικές-ελεγκτικές δράσεις στον τομέα ηλεκτρονικών επικοινωνιών, η ΕΕΤΤ διενήργησε ελέγχους σε παρόχους ως προς την τήρηση των υποχρεώσεών τους απέναντι στους χρήστες και γενικότερα, στο πλαίσιο της άδειάς τους. Επίσης, συνεχίστηκε η λειτουργία του συστήματος επιφυλακών στο πλαίσιο των οποίων, διεκόπη η πρόσβαση σε διευθύνσεις Διαδικτυακού Πρωτοκόλλου που μετέδιδαν παράνομα περιεχόμενο.

Ως αρμόδια αρχή ανταγωνισμού στην αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών, η ΕΕΤΤ ξεκίνησε τη διερεύνηση καταγγελίας σχετικά με πρακτικές κατάχρησης δεσπόζουσας θέσης στην αγορά ονομάτων χώρου με κατάληξη [.gr]. Επίσης, συνεχίστηκε η παρακολούθηση της συμφωνίας αναφορικά με την κοινή χρήση των Δικτύων Πρόσβασης Ραδιοεπικοινωνίας. Διεξήχθησαν μελέτες σχετικά με τις κινητές και σταθερές επικοινωνίες και τα υφιστάμενα κανάλια διανομής/πώλησης που διαθέτουν οι πάροχοι ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Ως μέλος του Ελληνικού Στατιστικού Συστήματος, η ΕΕΤΤ υλοποίησε δράσεις στο πλαίσιο των στατιστικών υποχρεώσεών της. Περαιτέρω, πραγματοποιήθηκαν συνεχείς έλεγχοι στο Σύστημα Παρακολούθησης της Αγοράς, προκειμένου η δοκιμαστική έκδοση να τεθεί το επόμενο έτος στη διάθεση των παρόχων. Με στόχο την προαγωγή της διαφάνειας και την αντιμετώπιση κινδύνων στρέβλωσης του ανταγωνισμού,

βρίσκεται υπό εξέλιξη η δημιουργία κόμβου επικοινωνίας με πολίτες και επιχειρήσεις σχετικά με αντι-ανταγωνιστικές πρακτικές στις αγορές ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Αναφορικά με τον τομέα του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων, καίριας σημασίας δράση αποτέλεσε η λειτουργία του Συστήματος Διαχείρισης Φάσματος, ενός πλήρως αυτοματοποιημένου πληροφοριακού συστήματος που συμβάλλει καθοριστικά στην ταχύτερη διεκπεραίωση αιτημάτων για τη χορήγηση δικαιωμάτων. Επίσης, συνεχίστηκε η χορήγηση και τροποποίηση δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων και αδειών κατασκευών κεραιών. Με στόχο την αποτελεσματική και συντονισμένη χρήση του φάσματος, αναθεωρήθηκε ο Κανονισμός σχετικά με τους όρους χρήσης, ενσωματώνοντας νέες προβλέψεις.

Στο πλαίσιο του εποπτικού-ελεγκτικού ρόλου της, η ΕΕΤΤ διενήργησε ελέγχους σχετικά με την ορθή χρήση του φάσματος και τον εντοπισμό παρεμβολών σε δίκτυα κρατικών υπηρεσιών που σχετίζονται με την προστασία της ανθρώπινης ζωής, καθώς και της δημόσιας και εθνικής ασφάλειας. Με γνώμονα την προστασία των πολιτών-χρηστών, αποσύρθηκαν από την αγορά μη συμμορφούμενες συσκευές ραδιοεξοπλισμού. Παράλληλα, συνεχίστηκε η λειτουργία του συστήματος επιφυλακών.

Στον τομέα ταχυδρομικών υπηρεσιών, η ΕΕΤΤ προέβη σε δράσεις που στόχευαν στην ενίσχυση της προστασίας των χρηστών, την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών και την εύρυθμη λειτουργία της αγοράς. Εκδόθηκε νέος Κανονισμός Γενικών και Ειδικών Αδειών και όρων παροχής υπηρεσιών, καθώς

επίσης Κανονισμός εξέτασης παραπόνων χρηστών και επίλυσης διαφορών μεταξύ χρηστών και παρόχων ή ανάμεσα σε παρόχους. Διερευνήθηκαν οι λόγοι που οι χρήστες προσέρχονται στα ταχυδρομικά καταστήματα για παραλαβή των αντικειμένων τους. Επιπλέον, υλοποιήθηκαν δράσεις για τη διασφάλιση παροχής Καθολικής Υπηρεσίας και μετρήσεις ποιότητας για τις υπηρεσίες αλληλογραφίας εσωτερικού.

Η ΕΕΤΤ διενήργησε ελέγχους σε παρόχους κυρίως ως προς την τήρηση των υποχρεώσεών τους στο πλαίσιο της άδειάς τους. Συνεχίστηκε η λειτουργία του συστήματος επιφυλακών, που εξασφαλίζει την άμεση παρέμβαση της ΕΕΤΤ σε ζητήματα που προκύπτουν. Παράλληλα, διερευνήθηκαν διαδικτυακές πλατφόρμες, προκειμένου να διαπιστωθεί εάν παρείχαν ταχυδρομικές υπηρεσίες χωρίς να έχουν υποβάλει στην ΕΕΤΤ δήλωση για Γενική Άδεια.

Στο πλαίσιο της δοκιμαστικής έκδοσης του Συστήματος Παρακολούθησης της Αγοράς, έλεγχοι πραγματοποιήθηκαν σχετικά με τις ταχυδρομικές υπηρεσίες. Επίσης, υλοποιήθηκαν δράσεις στο πλαίσιο των στατιστικών υποχρεώσεων της ΕΕΤΤ. Με την ολοκλήρωση της ανάπτυξης του κόμβου επικοινωνίας, που προαναφέρθηκε, θα παρέχεται σε επιχειρήσεις και πολίτες η δυνατότητα να ενημερώνουν την ΕΕΤΤ για αντι-ανταγωνιστικές πρακτικές στην αγορά ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Η διαφάνεια, η εμπιστοσύνη και η προστασία των θεμελιωδών δικαιωμάτων αποτελούν αδιαπραγμάτευτες αρχές για την οικοδόμηση ενός ψηφιακού περιβάλλοντος που λειτουργεί υπέρ όλων. Η θέσπιση της Πράξης για τις Ψηφιακές Υπηρεσίες δημιουργεί, σε ενωσιακό επίπεδο, ένα ισχυρό

πλέγμα προστασίας για όλους τους πολίτες-χρήστες του Διαδικτύου, προστατεύοντας τα δικαιώματά τους. Με τον Ν.5099/2024 ανατέθηκε στην ΕΕΤΤ ο ρόλος του Συντονιστή Ψηφιακών Υπηρεσιών για την Ελλάδα. Ανάμεσα στις αρμοδιότητές της είναι η εποπτεία της συμμόρφωσης με την Πράξη των παρόχων ενδιάμεσων ψηφιακών υπηρεσιών στην Ελλάδα, η προάσπιση των δικαιωμάτων των χρηστών και ο συντονισμός σε εθνικό επίπεδο. Η ΕΕΤΤ προέβη σε ενέργειες για την έγκαιρη ενημέρωση παρόχων και χρηστών. Σημαντικές δράσεις αποτέλεσαν η διαχείριση καταγγελιών χρηστών ψηφιακών υπηρεσιών, η λειτουργία μητρώου παρόχων ενδιάμεσων ψηφιακών υπηρεσιών και η τήρηση αρχείου αφαίρεσης τρομοκρατικού περιεχομένου, η αναγνώριση σε φορείς της ιδιότητας αξιόπιστης πηγής επισήμανσης παράνομου περιεχομένου, η δημιουργία ειδικής ενότητας στον διαδικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ με πληροφορίες σχετικά με τις προβλέψεις της Πράξης και τις αρμοδιότητες της ΕΕΤΤ, καθώς επίσης, η προετοιμασία της διαδικασίας για την πιστοποίηση Οργάνων Εξωδικαστικής Επίλυσης Διαφορών. Συντάχθηκε πλαίσιο συνεργασίας με την Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα και το Εθνικό Συμβούλιο Ραδιοτηλεόρασης. Επιπλέον, η ΕΕΤΤ συμμετέχει στο Ευρωπαϊκό Συμβούλιο Ψηφιακών Υπηρεσιών και στις οκτώ ομάδες εργασίας του για την εξέταση ειδικών θεμάτων.

Η ΕΕΤΤ αναγνωρίζει τον καθοριστικό ρόλο των ευρωπαϊκών/ διεθνών συνεργασιών μέσα από τις οποίες ενισχύεται η δυναμική του ψηφιακού οικοσυστήματος. Υπό αυτό το πρίσμα, ενισχύει την παρουσία της στο διεθνές περιβάλλον και συνδιαμορφώνει τις εξελίξεις. Το 2024, η ΕΕΤΤ ανέλαβε την αντιπροεδρία του Σώματος Ευρωπαϊών Ρυθμιστών για τις

Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες και του Σώματος Ευρωπαϊών Ρυθμιστών για τις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες. Επίσης, διοργάνωσε το «3rd International Postal Regulatory Workshop». Παράλληλα, συνέβαλε στο έργο των υπόλοιπων ευρωπαϊκών/ διεθνών ομάδων στις οποίες συμμετέχει, συνεισφέροντας καθοριστικά στη χάραξη πολιτικών και τη διαμόρφωση του κανονιστικού πλαισίου.

Στο πλαίσιο των πρωτοβουλιών της ΕΕΤΤ για την προώθηση της ανάπτυξης, ανταγωνιστικότητας και εύρυθμης λειτουργίας των εποπτευόμενων αγορών, διεξήχθη μελέτη για τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις των Τεχνολογιών Πληροφοριών και Επικοινωνιών στην ελληνική αγορά.

Οι στόχοι που έχει θέσει η Ολομέλεια της ΕΕΤΤ για το 2025 είναι οι ακόλουθοι:

- Προστασία, ενημέρωση και ευαισθητοποίηση των καταναλωτών στο δυναμικά εξελισσόμενο περιβάλλον των νέων τεχνολογιών.
- Ενίσχυση του ανταγωνισμού και δημιουργία ευνοϊκού περιβάλλοντος για επενδύσεις στις αγορές αρμοδιότητας της ΕΕΤΤ.
- Επιτάχυνση της εγκατάστασης των δικτύων οπτικών ινών μέχρι τους συνδρομητές (FTTP/FTTH) και της απόσυρσης του χαλκού (copper switch-off).
- Εξάπλωση των δικτύων 5^{ης} γενιάς (5G) και ενθάρρυνση της βιώσιμης ανάπτυξης και χρήσης ανταγωνιστικών προϊόντων και υπηρεσιών 5G (ως μοχλού ανάπτυξης) για τη δημιουργία ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος σε σειρά κάθετων αγορών.
- Βελτίωση και εκσυγχρονισμός των ταχυδρομικών υπηρεσιών.

- Βελτίωση της συνδεσιμότητας και πρόσβασης των ευαίσθητων κοινωνικών ομάδων σε σύγχρονες ηλεκτρονικές επικοινωνίες και ταχυδρομικές υπηρεσίες.
- Ανάδειξη του κρίσιμου ρόλου της ΕΕΤΤ στον ψηφιακό μετασχηματισμό της χώρας και το εθνικό οικοσύστημα καινοτομίας, καθώς και ενίσχυση της εξωστρέφειας και διεθνούς παρουσίας της ΕΕΤΤ.
- Ανάληψη και επιτυχής άσκηση νέων αρμοδιοτήτων σχετικών με τη ρύθμιση ψηφιακών συστημάτων και πλατφορμών, καθώς και μετεξέλιξη της ΕΕΤΤ, από ρυθμιστική αρχή και επιτροπή ανταγωνισμού για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες, σε Ψηφιακό Ρυθμιστή και Επιτροπή Ανταγωνισμού για ψηφιακές αγορές και υπηρεσίες.
- Βελτιστοποίηση της διοικητικής λειτουργίας της ΕΕΤΤ, αναβάθμιση των υποδομών της και εκσυγχρονισμός της.
- Ανάπτυξη γνώσεων, δεξιοτήτων και ικανοτήτων του προσωπικού της ΕΕΤΤ.

Οι ρυθμιστικές αρχές καλούνται να εξελιχθούν σε αρχιτέκτονες οικοσυστημάτων, ενσωματώνοντας την καινοτομία στο έργο τους και διασφαλίζοντας παράλληλα το δημόσιο συμφέρον, σε ένα περιβάλλον ραγδαίων αλλαγών στην τεχνολογία και τις αγορές.

**Καθηγητής Κωνσταντίνος Μασσέλος
Πρόεδρος ΕΕΤΤ**

Σύνοψη δράσεων

I. Προστατεύοντας τους χρήστες ψηφιακών υπηρεσιών

Ανάθεση στην ΕΕΤΤ ρόλου Συντονιστή Ψηφιακών Υπηρεσιών: Ανατέθηκε στην ΕΕΤΤ ο ρόλος του Συντονιστή Ψηφιακών Υπηρεσιών, στο πλαίσιο της Πράξης για τις Ψηφιακές Υπηρεσίες (Digital Services Act-DSA, Κανονισμός (ΕΕ) 2022/2065) και του Ν.5099/2024. Η Πράξη επιδιώκει να προστατεύσει τους χρήστες ενδιάμεσων ψηφιακών υπηρεσιών από παράνομο και επιβλαβές περιεχόμενο, θωρακίζοντας αποτελεσματικότερα τα θεμελιώδη δικαιώματά τους στο Διαδίκτυο.

Ενημέρωση χρηστών και παρόχων: Διαμορφώθηκε ειδική ενότητα στον διαδικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ με πληροφορίες για παρόχους και χρήστες ψηφιακών υπηρεσιών. Υποβλήθηκαν στην ΕΕΤΤ 43 καταγγελίες από χρήστες ψηφιακών υπηρεσιών.

Τήρηση μητρώου παρόχων ενδιάμεσων ψηφιακών υπηρεσιών: Ξεκίνησε η εφαρμογή του Κανονισμού της ΕΕΤΤ σχετικά με το μητρώο παρόχων ενδιάμεσων ψηφιακών υπηρεσιών, το οποίο τέθηκε σε λειτουργία.

Δράσεις σε ενωσιακό επίπεδο: Συστάθηκε το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο Ψηφιακών Υπηρεσιών και οκτώ ομάδες εργασίας στις οποίες συμμετέχει η ΕΕΤΤ για την εξέταση ειδικών θεμάτων και υποβολή προτάσεων και εκθέσεων.

Ενέργειες σχετικά με φορείς της Πράξης: Καθορίστηκαν οι διαδικασίες σχετικά με τα ακόλουθα θέματα.

- Αναγνώριση της ιδιότητας αξιόπιστης πηγής επισήμανσης παράνομου περιεχομένου (trusted flaggers). Η ιδιότητα απονεμήθηκε σε τρεις φορείς.
- Πιστοποίηση των Οργάνων Εξωδικαστικής Επίλυσης Διαφορών (Out-of-Court Dispute Settlement-ODS bodies).

Πρόληψη διάδοσης τρομοκρατικού περιεχομένου στο Διαδίκτυο: Ξεκίνησε η τήρηση αρχείου εντολών αφαίρεσης περιεχομένου, στο πλαίσιο πρόληψης της διάδοσης τρομοκρατικού περιεχομένου στο Διαδίκτυο και σε συνέχεια της έκδοσης Κανονισμού σχετικά με την τήρηση μητρώου παρόχων ενδιάμεσων ψηφιακών υπηρεσιών. Η ΕΕΤΤ δημοσίευσε στον διαδικτυακό τόπο της σχετική Έκθεση Διαφάνειας, καθώς και εκείνη της αρμόδιας εισαγγελίας.

Περισσότερες πληροφορίες είναι διαθέσιμες στην Ενότητα Ι.

II. Ο πολίτης στο επίκεντρο

Προστασία χρηστών: Εξετάστηκαν 8.599 καταγγελίες/παράπονα σχετικά με ηλεκτρονικές επικοινωνίες και ταχυδρομικές υπηρεσίες, μέσω του Συστήματος Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Καταγγελιών (ΕΡΜΗΣ).

Καθορισμός κριτηρίων για τον εντοπισμό καλούντων το 112: Διενεργήθηκε δημόσια διαβούλευση αναφορικά με τον καθορισμό κριτηρίων σχετικά με την ακρίβεια και αξιοπιστία των πληροφοριών που παρέχονται για τον εντοπισμό πολιτών που καλούν τον αριθμό έκτακτης ανάγκης 112.

Διακοπή λειτουργίας παράνομων διαδικτυακών τόπων: Διαγράφηκαν 30 ονόματα χώρου μέσω των οποίων πραγματοποιούνταν παράνομη εμπορία ή/και διακίνηση αγαθών. Η ΕΕΤΤ προέβη στη συγκεκριμένη ενέργεια κατόπιν σχετικών αποφάσεων της Διυπηρεσιακής Μονάδας Ελέγχου Αγοράς (ΔΙΜΕΑ) του Υπουργείου Ανάπτυξης.

Εφαρμογή για ζητήματα ανταγωνισμού: Αναπτύχθηκε εφαρμογή, σε συνεργασία με εξωτερικό σύμβουλο, με την οποία η ΕΕΤΤ επιδιώκει να δημιουργήσει έναν κόμβο επικοινωνίας με πολίτες/επιχειρήσεις σχετικά με αντι-ανταγωνιστικές πρακτικές στις αγορές ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών. Στόχος είναι η προαγωγή της διαφάνειας και η αντιμετώπιση κινδύνων στρέβλωσης του ανταγωνισμού, καθώς επίσης, η προάσπιση των δικαιωμάτων των χρηστών.

Ανοιχτό Διαδίκτυο: Εκδόθηκε νέος Εθνικός Κανονισμός Ανοιχτού Διαδικτύου (ΕΚΑΔ). Κυριότερες τροποποιήσεις αποτέλεσαν η απαγόρευση της διαφοροποιημένης χρέωσης περιεχομένου στα δίκτυα κινητών επικοινωνιών, οι αλλαγές στους χάρτες ταχυτήτων κινητών επικοινωνιών και στη διαδικασία ελέγχου παραπόνων χρηστών για αποκλίσεις μεταξύ της πραγματικής ταχύτητας και εκείνης που αναφέρεται στη σύμβαση, καθώς επίσης, η υποχρέωση προσυμβατικής ενημέρωσης των χρηστών για τις πραγματικές ταχύτητες στα δίκτυα σταθερών και κινητών επικοινωνιών.

Δείκτες ποιότητας: Δημοσιεύθηκαν τα αποτελέσματα δεικτών ποιότητας α' και β' εξαμήνου 2024. Οι δείκτες μετρώνται από τους παρόχους και τα αποτελέσματα δημοσιεύονται στον διαδικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ.

Παρατηρητήριο Τιμών: Συνεχίστηκε η ενημέρωση του Παρατηρητηρίου Τιμών, ενσωματώνοντας παράλληλα αλλαγές που συντελέστηκαν στη δομή της αγοράς.

Απόσυρση συσκευών ραδιοεξοπλισμού: Αποσύρθηκαν από την αγορά 13 συσκευές που δεν πληρούσαν απαιτήσεις που σχετίζονται κυρίως με τα όρια που έχουν θεσπιστεί για την υγεία και ασφάλεια του πληθυσμού, καθώς επίσης, με την ορθή χρήση του φάσματος.

Έγκριση εγκατάστασης γραμματοθυρίδων: Εγκρίθηκε η εγκατάσταση 150 υπαίθριων γραμματοθυρίδων για την εξυπηρέτηση 3.304 νοικοκυριών/επιχειρήσεων σε περιοχές με ελλιπή ονοματοδοσία ή/και οδαρίθμηση.

Διερεύνηση σχετικά με σημεία παραλαβής ταχυδρομικών αντικειμένων: Συνεχίστηκε η συλλογή στατιστικών στοιχείων, στο πλαίσιο επιτόπιων ελέγχων σε ταχυδρομικά καταστήματα, σχετικά με τους λόγους παραλαβής ταχυδρομικών αντικειμένων από τα καταστήματα. Στο ίδιο πλαίσιο, διενεργήθηκε επιτόπια έρευνα, βάσει ειδικού ερωτηματολογίου, σε χρήστες-πελάτες των καταστημάτων.

Συμβουλές για παραλαβή διαδικτυακών αγορών: Ενημερώθηκαν οι χρήστες για θέματα σχετικά με την παραλαβή, μέσω παρόχων ταχυδρομικών υπηρεσιών, προϊόντων από διαδικτυακές αγορές εν όψει των ημερών εκπτώσεων και της εορταστικής περιόδου.

Περισσότερες πληροφορίες παρέχονται στην Ενότητα II.

III. Αξιόπιστες και προσιτές επικοινωνίες για όλους

Ηλεκτρονικές επικοινωνίες Δίκτυα νέας γενιάς

- **Ανάπτυξη δικτύων νέας γενιάς:** Συνεχίστηκε η εποπτεία της διαδικασίας υλοποίησης δικτύων νέας γενιάς, μέσω τεχνολογίας VDSL Vectoring στο δίκτυο πρόσβασης. Δεδομένου ότι οι πάροχοι επιτάχυναν τις υλοποιήσεις σε δίκτυα οπτικών ινών στο πλαίσιο της αυτόνομης εμπορικής δραστηριότητάς τους, η διαδικασία μέσω αναθέσεων από την ΕΕΤΤ υλοποιήθηκε με πιο αργούς ρυθμούς.
- **Κανονιστικό πλαίσιο για τη μετάβαση σε δίκτυα νέας γενιάς:** Ξεκίνησε η διαμόρφωση του κανονιστικού πλαισίου για την εξειδίκευση των υποχρεώσεων των παρόχων σχετικά με τη μετάβαση σε δίκτυα νέας γενιάς. Ειδικότερα, οι υποχρεώσεις αφορούσαν στη διαδικασία μετάβασης, τα δεσμευτικά επιχειρηματικά σχέδια των παρόχων, την πορεία υλοποίησης των δικτύων και τον καθορισμό δεικτών.

Ονόματα χώρου

- **Αναθέωση Κανονισμού:** Εκδόθηκε νέος Κανονισμός με στόχο τη βελτίωση της διαδικασίας διαχείρισης και εκχώρησης ονομάτων χώρου (domain names) με κατάληξη [.gr] ή [.ελ], καθώς επίσης, εκείνης βάσει της οποίας λειτουργούν οι καταχωρητές.
- **Εκχώρηση ονομάτων χώρου:** Αυξήθηκε κατά 25.399 (ποσοστό αύξησης 4,3%) σε σχέση με το 2023, ο συνολικός αριθμός εκχωρημένων ονομάτων χώρου με κατάληξη [.gr] και [.ελ].

Αριθμοδοτικοί πόροι

- **Τροποποίηση Κανονισμού Διαχείρισης:** Τέθηκε σε δημόσια διαβούλευση σχέδιο τροποποίησης του Κανονισμού για τη διαχείριση και εκχώρηση αριθμοδοτικών πόρων αναφορικά με την τροποποίηση της διαδικασίας εκχώρησης των μη γεωγραφικών αριθμών και τη χρήση Κωδικού Δικτύου Κινητής (Mobile Network Code-MNC) για ιδιωτικά δίκτυα.
- **Φορητότητα αριθμών:** Συμπληρώθηκαν 20 χρόνια από την έναρξη λειτουργίας της φορητότητας αριθμών στη διάρκεια των οποίων μεταφέρθηκαν συνολικά περισσότεροι από 16,7 εκατ. αριθμοί.

Υπηρεσίες εμπιστοσύνης: Πραγματοποιήθηκε ενημέρωση του εθνικού Καταλόγου Υπηρεσιών Εμπιστοσύνης, εκδόθηκαν επτά αποφάσεις διαπίστωσης συμμόρφωσης με τις κανονιστικές απαιτήσεις και διενεργήθηκαν επιτόπιοι έλεγχοι σε εγκεκριμένους παρόχους υπηρεσιών εμπιστοσύνης.

Προσδιορισμός αμοιβής εκδοτών από παρόχους υπηρεσιών κοινωνίας της πληροφορίας: Τέθηκε σε δημόσια διαβούλευση σχέδιο του Κανονισμού με τον οποίο εξειδικεύονται τα κριτήρια για τον προσδιορισμό της αμοιβής εκδοτών από τους παρόχους υπηρεσιών κοινωνίας της πληροφορίας.

Φάσμα ραδιοσυχνοτήτων

Αναθέωση Κανονισμού όρων χρήσης φάσματος ραδιοσυχνοτήτων: Αναθεωρήθηκε ο Κανονισμός σχετικά με τους όρους χρήσης του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων, ενσωματώνοντας στο κανονιστικό πλαίσιο νέες προβλέψεις που προέκυψαν, με στόχο την αποτελεσματική, αποδοτική και συντονισμένη χρήση του φάσματος.

Σύστημα Διαχείρισης Φάσματος: Τέθηκε σε λειτουργία το Σύστημα Διαχείρισης Φάσματος (ΣΔΦ), ένα πλήρως αυτοματοποιημένο και εξειδικευμένο πληροφοριακό σύστημα που υποστηρίζει την ΕΕΤΤ στη διαχείριση του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων και τη χορήγηση δικαιωμάτων χρήσης.

Χορήγηση δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων: Χορηγήθηκαν νέα και τροποποιήθηκαν υφιστάμενα δικαιώματα χρήσης ραδιοσυχνοτήτων για τη σταθερή υπηρεσία, δίκτυα κινητών επικοινωνιών και τις δορυφορικές υπηρεσίες επίγειων δορυφορικών σταθμών.

Αδειοδότηση κατασκευών κεραιών: Χορηγήθηκαν νέες και τροποποιήθηκαν υφιστάμενες άδειες κατασκευών κεραιών, μέσω του Συστήματος Ηλεκτρονικής Υποβολής Αιτήσεων (ΣΗΛΥΑ) κατασκευών κεραιών. Εκδόθηκαν διαπιστωτικές πράξεις για την υπαγωγή κατασκευών κεραιών σε Πρότυπες Περιβαλλοντικές Δεσμεύσεις (ΠΠΔ).

Σύστημα επιφυλακών για τη διαχείριση φάσματος: Διεκπεραιώθηκαν άμεσα, μέσω του συστήματος επιφυλακών, 64 επείγοντα αιτήματα του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης για την εύρεση διαθέσιμων συχνοτήτων.

Ταχυδρομικές υπηρεσίες
Καθολική Υπηρεσία

- **Κοστολογικός έλεγχος:** Εγκρίθηκε η παράταση, για ένα επιπλέον έτος, της ισχύος του εγκεκριμένου κοστολογικού συστήματος του Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας-ΦΠΚΥ (ΕΛΤΑ).
- **Καθαρό Κόστος Καθολικής Υπηρεσίας:** Υποβλήθηκε στον Υπουργό Ψηφιακής Διακυβέρνησης η έκθεση επαλήθευσης του Καθαρού Κόστους Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΚΚΥ)

του ΦΠΚΥ για το έτος 2022. Επίσης, υποβλήθηκε η πρόβλεψη σχετικά με το ύψος του ΚΚΚΥ για το έτος 2024.

Μετρήσεις ποιότητας

- **Αλληλογραφία εσωτερικού:** Συνεχίστηκαν οι μετρήσεις της ποιότητας Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΥ) για τις υπηρεσίες αλληλογραφίας Α' και Β' προτεραιότητας εσωτερικού, για το έτος 2024.
- **Διεθνής αλληλογραφία:** Συνεχίστηκαν οι μετρήσεις ποιότητας εισερχόμενης/εξερχόμενης διεθνούς αλληλογραφίας Α' προτεραιότητας που διενεργούνται από τη Διεθνή Ταχυδρομική Ένωση (International Post Corporation-IPC). Περισσότερες πληροφορίες παρέχονται στην Ενότητα III.

IV. Δημιουργία ευνοϊκού περιβάλλοντος για επενδύσεις

Ηλεκτρονικές επικοινωνίες

Κοστολόγηση και λογιστικός διαχωρισμός: Εκδόθηκε απόφαση με την οποία καθορίστηκε εκ νέου η μεθοδολογία για την υλοποίηση των ρυθμιστικών υποχρεώσεων ελέγχου τιμών, κοστολόγησης και λογιστικού διαχωρισμού του παρόχου με Σημαντική Ισχύ στην Αγορά. Απλοποιήθηκαν οι διαδικασίες και μειώθηκε ο χρόνος διενέργειας του κοστολογικού ελέγχου.

Κοστολογικοί έλεγχοι - Έλεγχοι τιμών

- **Κοστολογικός έλεγχος ΟΤΕ:** Εκδόθηκε απόφαση αναφορικά με τον ετήσιο κοστολογικό έλεγχο του ΟΤΕ. Με βάση τα αποτελέσματα του ελέγχου, διαμορφώθηκαν οι υπό ρύθμιση τιμές χονδρικής των προϊόντων και υπηρεσιών του ΟΤΕ.

- **Κοστολογικός έλεγχος DIGEA-Ψηφιακός Πάροχος ΑΕ:** Ολοκληρώθηκε ο έλεγχος και η επικαιροποίηση του τεχνοοικονομικού μοντέλου της DIGEA-Ψηφιακός Πάροχος ΑΕ για το έτος 2024.
- **Μηχανισμός αντιστάθμισης υπεραπόδοσης σε αγροτικά δίκτυα:** Εγκρίθηκε η μη ενεργοποίηση του μηχανισμού αντιστάθμισης υπεραπόδοσης, απολογιστικά για τα έτη 2019, 2020 και 2021.
- **Έλεγχος συνδυαστικών οικονομικών προσφορών:** Ορίστηκαν, με αποφάσεις της ΕΕΤΤ, τα εμβληματικά οικονομικά προγράμματα του παρόχου με Σημαντική Ισχύ στην Αγορά, για τα δύο εξάμηνα του 2023 και το πρώτο εξάμηνο του 2024, καθώς επίσης, εξετάστηκαν για ύπαρξη συμπίεσης περιθωρίου κέρδους.

Τεχνοοικονομικά μοντέλα Bottom-up: Δίκτυα νέας γενιάς

- **Τιμές προϊόντων Μισθωμένων Γραμμών L2 WAP:** Τέθηκαν σε δημόσια διαβούλευση οι επικαιροποιημένες τιμές των υπηρεσιών Συμμετρικής Εικονικής Οπτικής Πρόσβασης (Symmetric Virtual Optical-SVO) οπτικής ίνας και χαλκού.
- **Προσδιορισμός τιμών νέων προϊόντων Fiber-to-the-Home (FTTH):** Καθορίστηκαν οι αρχές και η μεθοδολογία του μοντέλου NGA Bottom-up Long Run Incremental Cost (LRIC)+ σχετικά με τον υπολογισμό των τιμών πρόσβασης σε δίκτυα νέας γενιάς, σύμφωνα με Σύσταση της Επιτροπής για την προώθηση της συνδεσιμότητας Gigabit. Οι αρχές και η μεθοδολογία πρόκειται να τεθούν σε δημόσια διαβούλευση.
- **Προσδιορισμός τιμών συνεγκατάστασης και συναφών ευκολιών:** Εγκρίθηκε το μοντέλο υπολογισμού τιμών

των προϊόντων συνεγκατάστασης και το προσαρμοσμένο τεχνοοικονομικό μοντέλο NGA Bottom-up για τον προσδιορισμό των τιμών προϊόντων ΟΚΣΥΑ/ΣΥΜΕΦΣ τύπου BRAS ή DSLAM.

Μισθωμένες Γραμμές χονδρικής: Εγκρίθηκε το τεχνοοικονομικό μοντέλο Bottom-up LRIC+ για τον υπολογισμό των τιμών προϊόντων αγορών Μισθωμένων Γραμμών χονδρικής.

Εκπτώσεις όγκου FTTH ΟΤΕ: Εγκρίθηκε η επικαιροποιημένη πρόταση του ΟΤΕ για την παροχή εκπτώσεων όγκου με δεσμεύσεις σε επίπεδο χονδρικής για τις υπηρεσίες Εικονικής Μερικώς Αδεσμοποίητης Πρόσβασης (Virtual Partial Unbundling-VPU)/Εικονικής Τοπικής Αδεσμοποίητης Πρόσβασης (Virtual Local Unbundling-VLU) FTTH.

Καθορισμός αρχών τιμολόγησης για πρόσβαση σε υφιστάμενη υποδομή: Εκδόθηκε Κανονισμός αναφορικά με τις αρχές και τη μεθοδολογία υπολογισμού των τελών για την παροχή πρόσβασης σε υφιστάμενη υλική υποδομή.

Εικονική Τοπική Αδεσμοποίητη Πρόσβαση: Διαμορφώθηκε σχέδιο τροποποίησης απόφασης της ΕΕΤΤ σχετικά με τις τεχνικές προδιαγραφές και τα ελάχιστα χαρακτηριστικά του χονδρικού προϊόντος VLU. Το σχέδιο τέθηκε σε δημόσια διαβούλευση και αποτέλεσε αντικείμενο ανταλλαγής απόψεων στο πλαίσιο ομάδας εργασίας στην οποία συμμετείχαν οι πάροχοι.

Προσφορές αναφοράς ΟΤΕ

- **Πρόσβαση σε φυσική υποδομή και τεχνικά έργα:** Τέθηκε σε δημόσια διαβούλευση επικαιροποιημένη πρόταση του ΟΤΕ για την προσφορά αναφοράς σχετικά με την πρόσβαση σε φυσική υποδομή και τεχνικά έργα.

- **Χονδρική κεντρική πρόσβαση:** Εκδόθηκε απόφαση σχετικά με την προσφορά αναφοράς για τις υπηρεσίες χονδρικής κεντρικής πρόσβασης.
- **Χονδρική τοπική πρόσβαση:** Εκδόθηκε απόφαση σχετικά με την τροποποιημένη προσφορά αναφοράς του ΟΤΕ χονδρικής τοπικής πρόσβασης για την εισαγωγή νέων ταχυτήτων υπηρεσιών FTTH και τον προσδιορισμό των τιμών τους από το τεχνοοικονομικό μοντέλο NGA Bottom-up της ΕΕΤΤ.

Μελέτη Βιωσιμότητας στις Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνιών: Διεξήχθη μελέτη βιωσιμότητας για τις Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στην ελληνική αγορά. Η συγκεκριμένη δράση εντάσσεται στις πρωτοβουλίες της ΕΕΤΤ για την προώθηση της ανάπτυξης, ανταγωνιστικότητας και εύρυθμης λειτουργίας των εποπτευόμενων αγορών και παράλληλα, συνάδει με τους στόχους της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

Ταχυδρομικές υπηρεσίες
Επικαιροποίηση κανονιστικού πλαισίου

- **Κανονισμός Γενικών και Ειδικών Αδειών:** Εκδόθηκε νέος Κανονισμός Γενικών και Ειδικών Αδειών και όρων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών. Με τον Κανονισμό διασφαλίζονται τα δικαιώματα των χρηστών, η παροχή ποιοτικών υπηρεσιών και η εύρυθμη λειτουργία της αγοράς.
- **Κανονισμός εξέτασης παραπόνων και επίλυσης διαφορών:** Εκδόθηκε νέος Κανονισμός εξέτασης παραπόνων χρηστών και επίλυσης διαφορών μεταξύ χρηστών και παρόχων ή ανάμεσα σε παρόχους. Ενισχύεται το πλαίσιο προστασίας των χρηστών ταχυδρομικών υπηρεσιών και αυτοματοποιούνται οι διαδικασίες για την αποτελεσματικότερη εξυπηρέτησή τους.

Υπηρεσίες διασυνοριακής παράδοσης δεμάτων-επιστολών: Συλλέχθηκαν και απεστάλησαν προς αξιολόγηση στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή στοιχεία για τα τιμολόγια υπηρεσιών διασυνοριακής παράδοσης δεμάτων, στο πλαίσιο του Κανονισμού (ΕΕ) 2018/644.

Συγχώνευση ΕΛΤΑ - Ταχυμεταφορές ΕΛΤΑ: Εξετάστηκαν θέματα στο πλαίσιο της συγχώνευσης δια απορρόφησης του παρόχου ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΕΛΤΑ ΑΕ από τα ΕΛΤΑ, προκειμένου να διασφαλιστεί η απρόσκοπτη παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών από τη νέα ενοποιημένη εταιρεία.

Περισσότερες πληροφορίες παρουσιάζονται στην Ενότητα IV.

V. Διασφάλιση εύρυθμης λειτουργίας αγορών και υπηρεσιών

Εποπτικές και ελεγκτικές δράσεις
Ηλεκτρονικές επικοινωνίες

Διενέργεια ελέγχων σε εγκαταστάσεις παρόχων: Πραγματοποιήθηκαν συνολικά 1.102 έλεγχοι σε παρόχους, μεταξύ άλλων, σχετικά με την τήρηση των υποχρεώσεων τους απέναντι στους χρήστες και επίσης, ως προς τις υπηρεσίες χονδρικής, τις διαδικασίες για την ανάπτυξη δικτύων νέας γενιάς και το μητρώο της ΕΕΤΤ.

Σύστημα επιφυλακών: Διακόπηκε η πρόσβαση σε 798 διευθύνσεις Διαδικτυακού Πρωτοκόλλου που μετέδιδαν παράνομα περιεχόμενο. Σε αυτό το πλαίσιο, η ΕΕΤΤ έλαβε 272 αιτήματα, τριπλάσια περίπου σε σχέση με το 2023.

Φάσμα ραδιοσυχνοτήτων

Εξοπλισμός εποπτείας

- Συνεχίστηκε η ανάπτυξη του Συστήματος Εποπτείας Φάσματος (ΣΕΦΕ), με το οποίο η ΕΕΤΤ έχει τη δυνατότητα να ελέγχει αδιάλειπτα και εξ αποστάσεως τη χρήση του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων, να εντοπίζει παρεμβολές, ακόμα και σε δυσπρόσιτες περιοχές, αυξάνοντας την ταχύτητα ανταπόκρισής της σε όλη την επικράτεια.
- Συνεχίστηκε η υλοποίηση του Συστήματος Εποπτείας Φάσματος Δορυφορικών (ΣΕΦΔ) επικοινωνιών. Πρόκειται για ένα σύγχρονο σύστημα που θα υποστηρίζει την ΕΕΤΤ στο πλαίσιο της εποπτείας του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων για τις δορυφορικές επικοινωνίες και τροχιακές θέσεις.

Διεξαγωγή ελέγχων

- Διεξήχθησαν 1.086 έλεγχοι ορθής χρήσης του φάσματος αυτεπαγγέλτως ή κατόπιν αιτημάτων/καταγγελιών για θέματα που, μεταξύ άλλων, αφορούσαν σε εκπομπές ζεύξεων και παρεμβολές στη σταθερή υπηρεσία, παρεμβολές σε εκχωρημένο φάσμα ραδιοσυχνοτήτων παρόχων κινητής τηλεφωνίας, δορυφορικές υπηρεσίες, κεραιοσυστήματα δικτύων κινητών επικοινωνιών και ασύρματων δικτύων, παρεμβολές και έλεγχο νομιμότητας σε σταθμούς ραδιοερασιτεχνών, έλεγχο νομιμότητας και τήρησης τεχνικών προδιαγραφών εκπομπής, παράνομες εκπομπές/εγκαταστάσεις ραδιοτηλεοπτικών σταθμών, επιχειρήσεις διακοπής λειτουργίας παράνομων εκπομπών, καθώς επίσης, σε διερεύνηση τηλεοπτικής κάλυψης οικισμών.

- Διενεργήθηκαν 194 έλεγχοι για παρεμβολές σε δίκτυα κρατικών υπηρεσιών που σχετίζονται με την προστασία της ανθρώπινης ζωής, καθώς και της δημόσιας και εθνικής ασφάλειας.

Σύστημα επιφυλακών: Διασφαλίστηκε μέσω του συστήματος επιφυλακών, σε βάση 24/7, η ταχεία επίλυση προβλημάτων παρεμβολών σε ασύρματα δίκτυα υπηρεσιών που σχετίζονται με την ανθρώπινη ζωή και ασφάλεια (Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας-ΥΠΑ, Ελληνική Αστυνομία, Πυροσβεστικό Σώμα, Εθνικό Κέντρο Άμεσης Βοήθειας-ΕΚΑΒ κ.λπ.).

Ραδιοεξοπλισμός: Διενεργήθηκαν δειγματοληπτικοί έλεγχοι 10 προϊόντων ραδιοεξοπλισμού. Συντάχθηκαν τεχνικές εκθέσεις και ενημερώθηκαν σχετικά οι αρμόδιοι οικονομικοί φορείς διακίνησης των προϊόντων. Επίσης, απεστάλησαν προς εργαστηριακό έλεγχο 15 προϊόντα ραδιοεξοπλισμού, στο πλαίσιο της δράσης Joint Market Surveillance Action on HARMonised Products (JAHARP) της ΕΕ, προκειμένου να διαπιστωθεί ο βαθμός συμμόρφωσης με τη νομοθεσία.

Ταχυδρομικές υπηρεσίες

Έλεγχοι στην έδρα παρόχων: Διεξήχθησαν 119 επιτόπιοι έλεγχοι στην έδρα παρόχων ταχυδρομικών υπηρεσιών, προκειμένου να διερευνηθεί η τήρηση του κανονιστικού πλαισίου.

Έλεγχοι σε καταστήματα παρόχων: Διεξήχθησαν 17 επιτόπιοι έλεγχοι σε καταστήματα που είναι μέλη δικτύου αδειοδοτημένων παρόχων, ώστε να διερευνηθεί ο βαθμός συμμόρφωσης με τον Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών και τα προβλεπόμενα στον Χάρτη Υποχρεώσεων προς τον Χρήστη-Καταναλωτή (ΧΥΚ).

Σύστημα επιφυλακών: Συνεχίστηκε η λειτουργία του συστήματος επιφυλακών, το οποίο παρέχει στην ΕΕΤΤ τη δυνατότητα να παρεμβαίνει άμεσα και να διασφαλίζει τη συμμόρφωση παρόχων ταχυδρομικών υπηρεσιών με το κανονιστικό πλαίσιο.

Διερεύνηση παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών από διαδικτυακές πλατφόρμες: Διερευνήθηκαν διαδικτυακές πλατφόρμες για να διαπιστωθεί εάν παρείχαν ταχυδρομικές υπηρεσίες χωρίς να έχουν υποβάλει στην ΕΕΤΤ δήλωση για Γενική Άδεια.

Διερεύνηση υπόθεσης ανταγωνισμού

Διερεύνηση υπόθεσης ανταγωνισμού στην αγορά ονομάτων χώρου: Ξεκίνησε η διερεύνηση καταγγελίας σχετικά με πρακτικές κατάχρησης δεσπόζουσας θέσης στην αγορά ονομάτων χώρου με κατάληξη [.gr].

Παρακολούθηση αγορών

Αξιολόγηση τιμών υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών: Υλοποιήθηκαν, σε συνεργασία με ανεξάρτητους φορείς, οι ακόλουθες μελέτες:

- Συγκριτική αξιολόγηση της ελληνικής αγοράς κινητών και σταθερών ευρυζωνικών επικοινωνιών, για την περίοδο 2018-2023, με βάση οικονομικούς δείκτες και σε σχέση με 11 κράτη μέλη της ΕΕ.
- Συγκριτική ανάλυση, για το 2024, των αγορών σταθερών και κινητών επικοινωνιών σε σχέση με πέντε κράτη μέλη της ΕΕ.
- Μελέτη αποτύπωσης των υφιστάμενων καναλιών διανομής/πώλησης, ψηφιακών και μη, που διαθέτουν οι πάροχοι ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Διερευνήθηκαν ενδεχόμε-

νες διαφοροποιήσεις ανάμεσα στις προσφερόμενες τιμές, καθώς επίσης, ο βαθμός διαφάνειας ως προς τους όρους παροχής των υπηρεσιών και ενημέρωσης των χρηστών για νέες υπηρεσίες/προϊόντα και σχετικά τιμολόγια.

Επίσης, η ΕΕΤΤ συμμετείχε στη διεξαγωγή της μελέτης «Mobile and Fixed Broadband Prices in Europe 2024» που εκπονείται ετησίως από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Η μελέτη παρουσιάζει τις τιμές λιανικής των ευρυζωνικών προγραμμάτων σταθερής και κινητής τηλεφωνίας.

Παρακολούθηση συμφωνίας για κοινή χρήση Δικτύων Πρόσβασης Ραδιοεπικοινωνίας: Εστάλησαν συστάσεις στους παρόχους NOVA και VODAFONE που αφορούσαν στην τροποποίηση των διαδικασιών για την ανταλλαγή πληροφοριών. Η συγκεκριμένη δράση εντάσσεται στο πλαίσιο παρακολούθησης της συμφωνίας αναφορικά με την κοινή χρήση των Δικτύων Πρόσβασης Ραδιοεπικοινωνίας (Radio Access Network-RAN Sharing).

Η ΕΕΤΤ ως φορέας του Ελληνικού Στατιστικού Συστήματος: Υλοποιήθηκαν οι ακόλουθες δράσεις, στο πλαίσιο των στατιστικών υποχρεώσεων της ΕΕΤΤ ως επίσημου φορέα του Ελληνικού Στατιστικού Συστήματος (ΕΛΣΣ):

- Καταρτίστηκε το Ετήσιο Στατιστικό Πρόγραμμα Εργασιών και το Ημερολόγιο Ανακοινώσεων για το έτος 2025.
- Ολοκληρώθηκε η Ετήσια Έκθεση Αξιολόγησης για το 2023.
- Απεστάλησαν πληροφορίες στην Ελληνική Στατιστική Αρχή (ΕΛΣΤΑΤ), για την κατάρτιση του Ελληνικού Στατιστικού Προγράμματος (ΕΛΣΠ) 2026-2028.

Σύστημα Παρακολούθησης Αγοράς: Διενεργήθηκαν πολλαπλοί έλεγχοι στη δοκιμαστική έκδοση της εφαρμογής, ώστε, μετά τις απαραίτητες βελτιώσεις, οι πάροχοι να έχουν δυνατότητα πιλοτικής χρήσης.

Εκτενείς πληροφορίες παρέχονται στην Ενότητα V.

VI. Συνδιαμορφώνοντας τις διεθνείς εξελίξεις

Το 2024, ο Πρόεδρος της ΕΕΤΤ, Καθηγητής Κωνσταντίνος Μασσέλος, διετέλεσε Αντιπρόεδρος του Σώματος Ευρωπαίων Ρυθμιστών για τις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Body of European Regulators for Electronic Communications-BEREC). Η ΕΕΤΤ συνέβαλε στην υλοποίηση του Προγράμματος Εργασίας του BEREC για το 2024. Επίσης, ο Αντιπρόεδρος Ταχυδρομείων της ΕΕΤΤ, Δρ Σπύρος Παντελής, διετέλεσε και το 2024 Αντιπρόεδρος του Σώματος Ευρωπαίων Ρυθμιστών για τις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες (European Regulators Group for Postal Services-ERGP). Σε αυτό το πλαίσιο, το ERGP υλοποίησε το δεύτερο ετήσιο πρόγραμμα της Μεσοπρόθεσμης Στρατηγικής 2023-2025. Επίσης, η ΕΕΤΤ διοργάνωσε την 3^η Διεθνή Συνάντηση Εργασίας για τις Εθνικές Ρυθμιστικές Αρχές (ΕΡΑ) της ταχυδρομικής αγοράς (3rd International Postal Regulatory Workshop).

Κατά τη διάρκεια του έτους, η ΕΕΤΤ συνέβαλε στο έργο των υπόλοιπων ευρωπαϊκών/διεθνών ομάδων στις οποίες συμμετέχει, συνεισφέροντας καθοριστικά στη χάραξη πολιτικών και τη διαμόρφωση του κανονιστικού πλαισίου αναφορικά με τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες, το φάσμα ραδιοσυχνότητων, τις ταχυδρομικές υπηρεσίες, καθώς επίσης, θέματα ανταγωνισμού και ψηφιακών υπηρεσιών.

Η ΕΕΤΤ ανταποκρίνεται στις σύγχρονες προκλήσεις του διεθνούς περιβάλλοντος, αξιοποιώντας την τεχνογνωσία και τη συσσωρευμένη εμπειρία της. Υπό αυτό το πρίσμα, παρεμβαίνει σε καίρια ζητήματα και συμβάλλει στη διαμόρφωση των εξελίξεων, ενισχύοντας τη συνεργασία και την ανάπτυξη κοινών στρατηγικών.

Πληροφορίες για τις παραπάνω δράσεις είναι διαθέσιμες στην Ενότητα VI.

Σημαντικά στοιχεία 2024

Συνεδριάσεις Ολομέλειας



Ψηφιακές Υπηρεσίες



Ηλεκτρονικές επικοινωνίες

617.109

συνολικά εκχωρημένα ονόματα χώρου
έως το τέλος του 2024

7.361

καταγγελίες χρηστών

154

παύσεις παροχής υπηρεσιών
(διαγραφές παρόχων)

81

διεκπεραιώσεις αιτημάτων παρόχων
για αριθμοδοτικούς πόρους

65

τροποποιήσεις αδειών

33

αιτήματα για
Γενική Άδεια

25

εγκρίσεις αιτημάτων νέων
καταχωρητών ονομάτων χώρου

Ηλεκτρονικές επικοινωνίες

Ελεγκτικές δράσεις

1.102

έλεγχοι σε υποδομές
παρόχων:

744

ΓΙΑ:

υποχρεώσεις
παρόχων
προς χρήστες

216

ΓΙΑ:

δίκτυα
νέας γενιάς

142

ΓΙΑ:

υποχρεώσεις
προς το μητρώο
της ΕΕΤΤ

798

περιπτώσεις διακοπής πρόσβασης σε διευθύνσεις IP, λόγω παράνομης μετάδοσης
περιεχομένου

30

περιπτώσεις διακοπής λειτουργίας διαδικτυακών τόπων λόγω παράνομης εμπορίας
ή/και διακίνησης αγαθών

Φάσμα ραδιοσυχνοτήτων

3.265

χορηγήσεις δικαιωμάτων για χρήση φάσματος ραδιοσυχνοτήτων στη σταθερή υπηρεσία

1.223

διεκπεραιώσεις δηλώσεων τροποποίησης κατασκευών κεραιών

665

διεκπεραιώσεις δηλώσεων για Εγκαταστάσεις Κατασκευών Κεραιών Χαμηλής ηλεκτρομαγνητικής περιβαλλοντικής Όχλησης (ΕΚΚΧΟ)

325

χορηγήσεις/τροποποιήσεις αδειών κατασκευών κεραιών

153

αποφάσεις για δίκτυα κινητών επικοινωνιών, συμπεριλαμβανομένων ειδικών ραδιοδικτύων

Φάσμα ραδιοσυχνοτήτων

1.280
έλεγχοι

Ηλεκτρικές δράσεις

343	ΓΙΑ: ζώνες συχνοτήτων υπηρεσιών ευρυεκπομπής	316	ΓΙΑ: κεραιοσυστήματα κινητής τηλεφωνίας και ασύρματων δικτύων
194	ΓΙΑ: παρεμβολές σε κρατικά δίκτυα	173	ΓΙΑ: παρεμβολές στην κινητή υπηρεσία
158	ΓΙΑ: εκπομπές ζεύξεων και παρεμβολές στη σταθερή υπηρεσία	51	ΓΙΑ: παρεμβολές και έλεγχο νομιμότητας σε σταθμούς ραδιοερασιτεχνών
25	ΓΙΑ: προϊόντα ραδιοεξοπλισμού	20	ΓΙΑ: ζώνες συχνοτήτων δορυφορικών υπηρεσιών

Ταχυδρομικές υπηρεσίες

1.238

παράπονα χρηστών

567

διεκπεραιώσεις
αιτημάτων παρόχων

472

τροποποιήσεις αδειών
(συμπερ. τροποποιήσεων
για το δίκτυο)

69

καταχωρήσεις για Γενική Άδεια

25

διαγραφές παρόχων
(αυτεπαγγέλτως ή
κατόπιν αιτήματος)

1

καταχώρηση για Ειδική Άδεια

150

εγκρίσεις για την εγκατάσταση υπαίθριων γραμματοθυρίδων προς εξυπηρέτηση
3.304 νοικοκυριών/επιχειρήσεων

Ελεγκτικές δράσεις

136

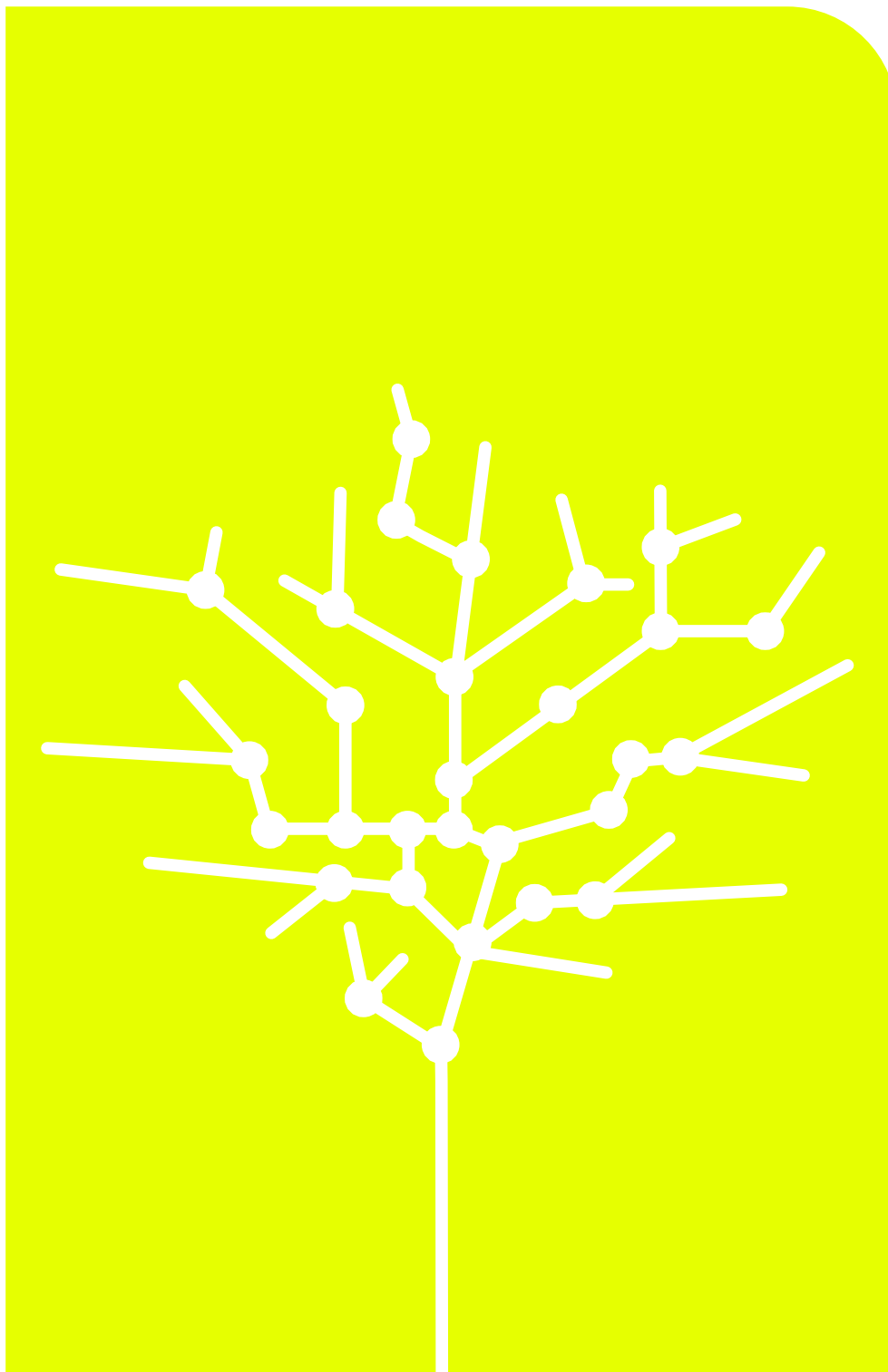
έλεγχοι παρόχων

119

στην έδρα

17

σε καταστήματα



Το 2024 ανατέθηκε στην ΕΕΤΤ ο ρόλος του Συντονιστή Ψηφιακών Υπηρεσιών, για την Ελλάδα, στο πλαίσιο της Πράξης για τις Ψηφιακές Υπηρεσίες (Digital Services Act-DSA). Η Πράξη επιδιώκει να προστατεύσει τους χρήστες ενδιάμεσων ψηφιακών υπηρεσιών από παράνομο και επιβλαβές περιεχόμενο, θωρακίζοντας αποτελεσματικότερα τα θεμελιώδη δικαιώματά τους στο Διαδίκτυο.

Στην Ενότητα Ι παρέχονται πληροφορίες σχετικά με τη νέα αρμοδιότητα και τις δράσεις της ΕΕΤΤ.

01

Προστατεύοντας τους χρήστες ψηφιακών υπηρεσιών

- 1.1 Η Πράξη για τις Ψηφιακές Υπηρεσίες
- 1.2 Προστασία χρηστών
- 1.3 Πάροχοι
 - 1.3.1 Κατηγορίες υπηρεσιών - Υποχρεώσεις
 - 1.3.2 Μητρώο
 - 1.3.3 Εκθέσεις διαφάνειας
 - 1.3.4 Βάση Δεδομένων Διαφάνειας
- 1.4 Δράσεις σε ενωσιακό επίπεδο
 - 1.4.1 Ευρωπαϊκό Συμβούλιο Ψηφιακών Υπηρεσιών
 - 1.4.2 Ευρωπαϊκές ομάδες εργασίας
- 1.5 Φορείς
 - 1.5.1 Αξιόπιστες πηγές επισήμανσης παράνομου περιεχομένου
 - 1.5.2 Όργανα εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών
 - 1.5.3 Πρόσβαση διαπιστευμένων ερευνητών σε μη δημόσια δεδομένα
 - 1.5.4 Συνεργασία με δημόσιες αρχές
- 1.6 Πρόληψη διάδοσης τρομοκρατικού περιεχομένου στο Διαδίκτυο

01

1.1 Η Πράξη για τις Ψηφιακές Υπηρεσίες

Στις 17 Φεβρουαρίου 2024 τέθηκε σε πλήρη εφαρμογή η Πράξη για τις Ψηφιακές Υπηρεσίες (Digital Services Act-DSA, Κανονισμός (ΕΕ) 2022/2065)¹. Η Πράξη επιδιώκει να προστατεύσει τους χρήστες ενδιάμεσων ψηφιακών υπηρεσιών από παράνομο και επιβλαβές περιεχόμενο, θωρακίζοντας αποτελεσματικότερα τα θεμελιώδη δικαιώματά τους στο Διαδίκτυο.

Ρυθμίζει τις ενδιάμεσες ψηφιακές υπηρεσίες, όπως μέσα κοινωνικής δικτύωσης, διαδικτυακές πλατφόρμες πώλησης προϊόντων ή υπηρεσιών, καταστήματα εφαρμογών, διαδικτυακές μηχανές αναζήτησης, υπηρεσίες πρόσβασης στο Διαδίκτυο. Σημειώνεται ότι η Πράξη δεν επιβάλλει στους παρόχους ενδιάμεσων ψηφιακών υπηρεσιών γενική υποχρέωση για τον έλεγχο του περιεχομένου που διακινείται μέσω των υπηρεσιών τους. Επίσης, αναλόγως του μεγέθους των παρόχων και του είδους των υπηρεσιών που παρέχουν προβλέπονται διαφορετικές υποχρεώσεις (βλ. Ενότητα Ι, 1.3.1).

Στο πλαίσιο της Πράξης, με τον εφαρμοστικό Ν.5099/2024² ανατέθηκε στην ΕΕΤΤ ο ρόλος του Συντονιστή Ψηφιακών Υπηρεσιών, με τις ακόλουθες κύριες αρμοδιότητες:

- Εποπτεία της συμμόρφωσης των εγκατεστημένων στην Ελλάδα παρόχων ενδιάμεσων ψηφιακών υπηρεσιών.
- Επιβολή κυρώσεων/προστίμων για παραβάσεις.
- Διαχείριση καταγγελιών χρηστών για παραβάσεις της Πράξης.
- Συντονισμό σε εθνικό επίπεδο και συνεργασία με άλλες αρχές για την εφαρμογή της Πράξης.
- Συνεργασία με Συντονιστές Ψηφιακών Υπηρεσιών άλλων κρατών μελών και την Ευρωπαϊκή Επιτροπή.
- Συμμετοχή στο Ευρωπαϊκό Συμβούλιο Ψηφιακών Υπηρεσιών (European Board of Digital Services).
- Αναγνώριση της ιδιότητας οντοτήτων να λειτουργούν ως αξιόπιστες πηγές επισήμανσης παράνομου περιεχομένου (trusted flaggers).

1. Κανονισμός (ΕΕ) 2022/2065 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 19^{ης} Οκτωβρίου 2022 σχετικά με την ενιαία αγορά ψηφιακών υπηρεσιών και την τροποποίηση της Οδηγίας 2000/31/ΕΚ (Πράξη για τις Ψηφιακές Υπηρεσίες). Τέθηκε σε ισχύ στις 16 Νοεμβρίου 2022, αλλά η πλήρης εφαρμογή του ξεκίνησε στις 17 Φεβρουαρίου 2024.
2. ΦΕΚ 48/Α/05-04-2024.

- Πιστοποίηση Οργάνων Εξωδικαστικής Επίλυσης Διαφορών (Out-of-Court Dispute Settlement-ODS bodies).

Επίσης, το Εθνικό Συμβούλιο Ραδιοτηλεόρασης (ΕΣΡ) και η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (ΑΠΔΠΧ) ορίστηκαν ως αρμόδιες αρχές για την επίβλεψη των παρόχων και την επιβολή συγκεκριμένων διατάξεων της Πράξης στην Ελλάδα. Ειδικότερα:

- Το ΕΣΡ ορίστηκε ως αρμόδιο για την επιβολή των υποχρεώσεων των παρόχων σχετικά με την προβολή διαφημίσεων σε διαδικτυακές πλατφόρμες και τη λήψη μέτρων προστασίας ανηλίκων.
- Η ΑΠΔΠΧ επιβλέπει την τήρηση των υποχρεώσεων των παρόχων που αφορούν στην πληροφόρηση των χρηστών για τον τρόπο εμφάνισης και στόχευσης των διαφημίσεων, καθώς επίσης, στην προστασία των προσωπικών δεδομένων και της ιδιωτικότητας ανηλίκων.

Στις 29 Ιουλίου 2024, ανάμεσα στην ΕΕΤΤ, το ΕΣΡ και την ΑΠΔΠΧ υπεγράφη Κοινή Απόφαση³ η οποία ρυθμίζει τη συνεργασία των συγκεκριμένων αρχών κατά την άσκηση των καθηκόντων τους στο πλαίσιο της Πράξης.

Επισημαίνεται ότι η ΕΕΤΤ συμμετείχε, ως μέλος αντιπροσωπείας για την Ελλάδα, στις προπαρασκευαστικές συναντήσεις μεταξύ της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και αντιπροσωπειών των κρατών μελών σχετικά με τις διεργασίες για την έκδοση της Πράξης. Επίσης, συνέβαλε με την τεχνογνωσία της στη σύνταξη του παραπάνω εθνικού εφαρμοστικού Νόμου, με τη συμμετοχή στελεχών της στη νομοπαρασκευαστική διαδικασία.

1.2 Προστασία χρηστών

Στο πλαίσιο της Πράξης για τις Ψηφιακές Υπηρεσίες, οι χρήστες έχουν δικαίωμα να υποβάλλουν καταγγελίες κατά παρόχων για προβλήματα που σχετίζονται με τα παρακάτω θέματα:

- Περιορισμοί στην επικοινωνία με τον πάροχο της ενδιάμεσης ψηφιακής υπηρεσίας.
- Περιορισμοί ως προς τη δυνατότητα αναφοράς παράνομου περιεχομένου.
- Μη επαρκής αιτιολόγηση από τον πάροχο για αποκλεισμό λογαριασμών χρηστών -λόγω περιεχομένου που είχαν αναρτήσει- ή διαγραφή του ίδιου του περιεχομένου.
- Περιορισμοί στη δυνατότητα υποβολής καταγγελίας στον πάροχο.
- Δυσκολία στον εντοπισμό ή την εύρεση των όρων χρήσης.
- Περιορισμοί στην παροχή πληροφοριών για τη δυνατότητα εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών ή μη συνεργασία κατά τη διαδικασία επίλυσης.
- Παραβιάσεις υποχρεώσεων παρόχου ενδιάμεσων ψηφιακών υπηρεσιών σχετικά με την προστασία ανηλίκων.
- Παραπλανητική παρουσίαση υπηρεσίας.
- Παραβιάσεις υποχρεώσεων σχετικά με τον τρόπο διαμόρφωσης εξατομικευμένων συστάσεων για περιεχόμενο.
- Παραβιάσεις ειδικών υποχρεώσεων διαφάνειας από πλατφόρμες πώλησης προϊόντων και υπηρεσιών.
- Παραβιάσεις υποχρεώσεων σχετικά με τον τρόπο εμφάνισης και στόχευσης διαφημίσεων.

3. Απόφαση αριθ. 1/2024 (ΦΕΚ 4593/Β/07-08-2024).

Οι καταγγελίες σχετίζονται με υπηρεσίες που παρέχονται σε χρήστες που διαμένουν στην ΕΕ, ανεξαρτήτως εάν η χώρα εγκατάστασης/έδρα του παρόχου βρίσκεται εντός ή εκτός ΕΕ. Υποβάλλονται μέσω ηλεκτρονικής φόρμας που είναι διαθέσιμη στον διαδικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ.

Το 2024, η ΕΕΤΤ έλαβε συνολικά 43 καταγγελίες από χρήστες που διαμένουν στην Ελλάδα:

- 26 αφορούσαν στην Πράξη:
 - 13 προωθήθηκαν, λόγω αρμοδιότητας, σε Συντονιστές Ψηφιακών Υπηρεσιών άλλων κρατών μελών, μέσω του AGORA που αποτελεί το ενιαίο πληροφοριακό σύστημα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στο οποίο αποθηκεύονται όλα τα δεδομένα σχετικά με την εφαρμογή της Πράξης.
 - 9 δεν ήταν πλήρεις.
 - 4 σχετίζονταν με παρόχους ενδιάμεσων υπηρεσιών που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα.
- 17 δεν αφορούσαν στην Πράξη.

1.3 Πάροχοι

1.3.1 Κατηγορίες υπηρεσιών - Υποχρεώσεις

Κατηγορίες υπηρεσιών

Οι ενδιάμεσες ψηφιακές υπηρεσίες⁴ που ρυθμίζονται από την Πράξη για τις Ψηφιακές Υπηρεσίες κατατάσσονται στις ακόλουθες κατηγορίες:

- Απλή μετάδοση (mere conduit): Μετάδοση, σε δίκτυο επικοινωνιών, πληροφοριών που παρέχουν οι χρήστες της υπηρεσίας ή παροχή πρόσβασης σε δίκτυο επικοινωνιών. Ενδεικτικά, τέτοιες υπηρεσίες προσφέρουν οι Πάροχοι Υπηρεσιών Πρόσβασης στο Διαδίκτυο (Internet Service Providers-ISP) και πάροχοι Σημείων Ανταλλαγής Κίνησης Διαδικτύου (Internet Exchange Points-IXP).
- Προσωρινή αποθήκευση (caching): Μετάδοση που περιλαμβάνει την αυτόματη, ενδιάμεση και προσωρινή αποθήκευση πληροφοριών, με αποκλειστικό σκοπό να καταστεί αποτελεσματικότερη η μεταγενέστερη μετάδοσή τους σε άλλους χρήστες, κατόπιν αιτήματός τους. Ενδεικτικά, τέτοιες υπηρεσίες παρέχουν τα δίκτυα μετάδοσης περιεχομένου (content delivery networks), οι διακομιστές μεσολήθνης για την προσαρμογή περιεχομένου (content adaptation proxies) και οι αντίστροφοι διακομιστές μεσολήθνης (reverse proxies).
- Φιλοξενία (hosting): Αποθήκευση πληροφοριών που παρέχουν οι χρήστες της υπηρεσίας, κατόπιν αιτήματός τους. Υποκατηγορίες της υπηρεσίας φιλοξενίας είναι οι εξής:
 - Φιλοξενία διαδικτυακών τόπων.
 - Υπηρεσίες υπολογιστικού νέφους.
 - Διαδικτυακή πλατφόρμα (online platform): Υπηρεσία φιλοξενίας η οποία, κατόπιν αιτήματος χρηστών της υπηρεσίας, αποθηκεύει και μεταδίδει στο κοινό πληροφορίες.
 - Διαδικτυακή πλατφόρμα για αγορές με ψηφιακά μέσα (marketplaces): Διαδικτυακή πλατφόρμα η οποία, πέραν όσων αναφέρονται στην προηγούμενη υποκα-

4. Υπηρεσίες που συνήθως παρέχονται έναντι αμοιβής, με ηλεκτρονικά μέσα, εξ αποστάσεως και κατόπιν συγκεκριμένης παραγγελίας ενός αποδέκτη υπηρεσιών (Οδηγία ΕΕ 2015/1535, άρθρο 1, παρ. 1, στοιχείο β).

- τηγορία, παρέχει τη δυνατότητα στους καταναλωτές να συνάπτουν εξ αποστάσεως συμβάσεις με εμπόρους.
- Πολύ μεγάλη διαδικτυακή πλατφόρμα (Very Large Online Platform-VLOP)⁵: Διαδικτυακή πλατφόρμα η οποία διαφοροποιείται ως προς τις υποχρεώσεις της, λόγω του πολύ μεγάλου αριθμού χρηστών που την επισκέπτονται.
 - Πολύ μεγάλη διαδικτυακή μηχανή αναζήτησης (Very Large Online Search Engine-VLOSE)⁶.

Υποχρεώσεις παρόχων

Για κάθε υπηρεσία, ανάλογα με την κατηγοριοποίησή της, προβλέπονται αντίστοιχες υποχρεώσεις. Επίσης, προβλέπονται επιπλέον υποχρεώσεις, αναλόγως του μεγέθους των παρόχων.

Υποχρεώσεις για όλους τους παρόχους

Οι ελάχιστες υποχρεώσεις που είναι κοινές για όλους τους παρόχους ενδιάμεσων ψηφιακών υπηρεσιών είναι οι ακόλουθες:

- Ορισμός ενιαίου σημείου επαφής για την επικοινωνία με τις εθνικές αρχές, την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο Ψηφιακών Υπηρεσιών.
- Ορισμός ενιαίου σημείου επαφής για τους χρήστες της υπηρεσίας.
- Ορισμός νόμιμου εκπροσώπου σε περίπτωση που ο πάροχος δεν έχει την έδρα του σε κράτος μέλος της ΕΕ.
- Υποχρεώσεις σχετικά με τους όρους και τις προϋποθέσεις χρήσης των υπηρεσιών.

- Ενημέρωση για την παραλαβή και εκτέλεση εντολής ανάληψης δράσης κατά παράνομου περιεχομένου/παροχής πληροφοριών.
- Εγγραφή στο μητρώο παρόχων ενδιάμεσων υπηρεσιών της ΕΕΤΤ.
- Δημοσίευση Εκθέσεων Διαφάνειας (με εξαίρεση τις μικρές/πολύ μικρές επιχειρήσεις).

Επιπρόσθετες υποχρεώσεις

Πάροχοι υπηρεσιών φιλοξενίας

- Εφαρμογή μηχανισμών ειδοποίησης και δράσης κατά παράνομου περιεχομένου.
- Παροχή σαφούς και συγκεκριμένης αιτιολόγησης στους θιγόμενους χρήστες της υπηρεσίας για περιορισμούς που επιβάλλονται.
- Άμεση ενημέρωση αρμόδιας αρχής σε περίπτωση υπονοίας τέλεσης ποινικού αδικήματος (βλ. παρακάτω).

Πάροχοι διαδικτυακών πλατφορμών

(με εξαίρεση τις μικρές και πολύ μικρές επιχειρήσεις)

- Δυνατότητα πρόσβασης των χρηστών σε αποτελεσματικό εσωτερικό σύστημα διαχείρισης καταγγελιών κατά απόφασης των συγκεκριμένων παρόχων. Το σύστημα πρέπει να καθιστά εφικτή την ηλεκτρονική υποβολή καταγγελιών, χωρίς χρέωση.
- Διευκόλυνση πρόσβασης χρηστών σε εξωδικαστικούς μηχανισμούς επίλυσης διαφορών.
- Επεξεργασία κατά προτεραιότητα των ειδοποιήσεων που υποβάλλονται από αξιόπιστες πηγές επισήμανσης παράνομου περιεχομένου.

5. Πολύ μεγάλες επιγραμμικές πλατφόρμες χαρακτηρίζονται εκείνες με μέσο μηνιαίο αριθμό ενεργών χρηστών στην ΕΕ ίσο ή μεγαλύτερο από 45 εκατομμύρια (άρθρο 33, παρ.1).

6. Πολύ μεγάλες μηχανές αναζήτησης χαρακτηρίζονται εκείνες με μέσο μηνιαίο αριθμό ενεργών χρηστών στην ΕΕ ίσο ή μεγαλύτερο από 45 εκατομμύρια (άρθρο 33, παρ.1).

- Λήψη μέτρων και προστασία κατά της αθέμιτης χρήσης (π.χ. συχνή δημοσίευση παράνομου περιεχομένου, συχνή υποβολή αβάσιμων ειδοποιήσεων/καταγγελιών).
- Δημοσίευση, τουλάχιστον ανά εξάμηνο, μέσου μηνιαίου αριθμού ενεργών χρηστών της υπηρεσίας στην ΕΕ.
- Εγγραφή στη Βάση Δεδομένων Διαφάνειας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Υποβολή στη βάση των αποφάσεων και αιτιολογήσεων σε περιπτώσεις επιβολής περιορισμών.
- Σχεδιασμός και οργάνωση της επιγραμμικής διεπαφής, ώστε να μην παραπλανά ή/και χειραγωγεί.
- Παρουσίαση των διαφημίσεων με σαφή, συνοπτικό και μη διφορούμενο τρόπο -χωρίς κατάρτιση προφίλ με χρήση ειδικών κατηγοριών ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων- για την άμεση αντίληψή τους από τους χρήστες.
- Ενημέρωση των χρηστών για τις παραμέτρους που χρησιμοποιούνται σε συστήματα συστάσεων, ώστε οι χρήστες να μπορούν εύκολα να τροποποιούν ή να επηρεάζουν τις παραμέτρους. Τα συστήματα συστάσεων παρέχουν εξατομικευμένες προτάσεις στους χρήστες, με βάση προηγούμενες συμπεριφορές, προτιμήσεις και μοτίβα χρήσης τους.
- Λήψη κατάλληλων και αναλογικών μέτρων για τη διασφάλιση της ιδιωτικότητας, ασφάλειας και προστασίας των ανηλίκων.

Επιπρόσθετες υποχρεώσεις επιγραμμικών πλατφορμών μέσω των οποίων συνάπτονται συμβάσεις μεταξύ χρηστών και εμπόρων (με εξαίρεση τις μικρές και πολύ μικρές επιχειρήσεις)

- Σαφής ταυτοποίηση του εμπόρου που φιλοξενούν οι πάροχοι, ώστε οι χρήστες να έχουν τα εχέγγυα για την ύπαρξη και νόμιμη λειτουργία του.
- Κατάλληλος σχεδιασμός της διεπαφής της πλατφόρμας, ώστε οι έμποροι να μπορούν να αναρτούν τις πληροφορίες που απαιτούνται για τους ίδιους και τα προϊόντα/υπηρεσίες.
- Κατάλληλη ενημέρωση των χρηστών σε περίπτωση παράνομου προϊόντος.

Αναφορά υπόνοιας για ποινικά αδικήματα

Οι πάροχοι υπηρεσιών φιλοξενίας οφείλουν να ενημερώνουν άμεσα την αρμόδια αρχή σε περιπτώσεις που υπάρχει υπόνοια, βάσει πληροφοριών που διαθέτουν, ότι έχει διαπραχθεί/διαπράττεται ή είναι πιθανό να διαπραχθεί ποινικό αδίκημα το οποίο συνεπάγεται απειλή για τη ζωή ή την ασφάλεια προσώπων (άρθρο 18). Αρμόδια αρχή θεωρείται η αρχή επιβολής του νόμου στο κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ) στο οποίο είτε τελείται το αδίκημα είτε διαμένει/βρίσκεται ο δράστης ή το θύμα. Σε περίπτωση που ο πάροχος δεν είναι σε θέση να προσδιορίσει με εύλογη βεβαιότητα τα παραπάνω, ενημερώνει τις αρχές επιβολής του νόμου του κράτους μέλους στο οποίο είναι εγκατεστημένος ή/και την Ευρωπαϊκή. Στην Ελλάδα, αρμόδια αρχή είναι η Διεύθυνση Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος της Ελληνικής Αστυνομίας.

1.3.2 Μητρώο

Στις 23 Ιουλίου 2024 τέθηκε σε εφαρμογή ο Κανονισμός⁷ της ΕΕΤΤ σχετικά με το μητρώο παρόχων ενδιάμεσων ψηφιακών υπηρεσιών. Η τήρηση μητρώου αποτελεί αρμοδιότητα της ΕΕΤΤ για την εφαρμογή της Πράξης (εφαρμοστικός Ν.5099/2024⁸) και του Κανονισμού σχετικά με την πρόληψη της διάδοσης τρομοκρατικού περιεχομένου στο Διαδίκτυο⁹ (εφαρμοστικός Ν.5067/2023¹⁰).

Στο μητρώο εγγράφονται οι πάροχοι ενδιάμεσων ψηφιακών υπηρεσιών που:

- είτε έχουν έδρα στην Ελλάδα
- είτε έχουν νόμιμο αντιπρόσωπο που ζει ή είναι εγκατεστημένος στην Ελλάδα. Ισχύει σε περίπτωση που οι πάροχοι προσφέρουν υπηρεσίες εντός της ΕΕ, χωρίς να διαθέτουν εγκατάσταση στην ΕΕ.

Το 2024 εγγράφηκαν στο μητρώο 116 πάροχοι ενδιάμεσων ψηφιακών υπηρεσιών.

Ο Κανονισμός της ΕΕΤΤ προβλέπει τις ακόλουθες κατηγορίες ενδιάμεσων ψηφιακών υπηρεσιών:

- Απλή μετάδοση (mere conduit).
- Προσωρινή αποθήκευση (caching).
- Φιλοξενία (hosting).
 - Υπηρεσίες φιλοξενίας ιστοσελίδων (web hosting).
 - Διαδικτυακές πλατφόρμες.
 - Διαδικτυακές πλατφόρμες με δυνατότητα σύναψης εξ αποστάσεως συμβάσεων μεταξύ χρηστών και εμπόρων.
 - Λοιπές υπηρεσίες φιλοξενίας.

116
πάροχοι ενδιάμεσων ψηφιακών υπηρεσιών εγγράφηκαν στο μητρώο της ΕΕΤΤ

1.3.3 Εκθέσεις διαφάνειας

Οι πάροχοι ενδιάμεσων ψηφιακών υπηρεσιών οφείλουν να δημοσιεύουν εκθέσεις για τους ελέγχους περιεχομένου που διενεργούν. Οι εκθέσεις δημοσιεύονται σε ετήσια βάση, ενώ ειδικά εκείνες των παρόχων πολύ μεγάλων διαδικτυακών πλατφορμών/μηχανών αναζήτησης τουλάχιστον ανά έξι μήνες. Επίσης, διατηρούνται τουλάχιστον για πέντε έτη από την ημερομηνία δημοσίευσης στους διαδικτυακούς τόπους των παρόχων. Από τη συγκεκριμένη υποχρέωση εξαιρούνται οι πάροχοι που θεωρούνται πολύ μικρές ή μικρές επιχειρήσεις.

Οι πληροφορίες που όλοι οι πάροχοι οφείλουν να αναφέρουν στις εκθέσεις διαφάνειας είναι οι ακόλουθες¹¹:

- Εντολές που έλαβαν από δημόσιες αρχές των κρατών μελών της ΕΕ, για να παράσχουν πληροφορίες ή/και να αναλάβουν δράση κατά παράνομου περιεχομένου.
- Καταγγελίες κατά αποφάσεών τους που υπέβαλαν χρήστες, μέσω των εσωτερικών συστημάτων διαχείρισης καταγγελιών.

7. Απόφαση ΕΕΤΤ 1119/002/28-06-2024 (ΦΕΚ 4299/Β/23-07-2024).
8. ΦΕΚ 48/Α/05-04-2024.
9. Κανονισμός (ΕΕ) 2021/784 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 29^{ης} Απριλίου 2021, σχετικά με την πρόληψη της διάδοσης τρομοκρατικού περιεχομένου στο Διαδίκτυο.
10. ΦΕΚ 189/Α/21-11-2023.
11. Οι πληροφορίες αναφέρονται αναλυτικά στα άρθρα 15 και 24 της Πράξης.

- Αναφορές για δράσεις που ανέλαβαν, βάσει των παραπάνω.
- Έλεγχοι περιεχομένου που πραγματοποίησαν με δική τους πρωτοβουλία, συμπεριλαμβανομένων αυτοματοποιημένων εργαλείων.
- Αυτοματοποιημένα μέσα που χρησιμοποιούν για τον έλεγχο περιεχομένου.

Οι πάροχοι υπηρεσιών φιλοξενίας οφείλουν να δημοσιεύουν επιπροσθέτως τις ακόλουθες πληροφορίες σχετικά με παράνομο περιεχόμενο:

- Αναφορές που έλαβαν είτε από χρήστες είτε από αξιόπιστες πηγές επισήμανσης παράνομου περιεχομένου, μέσω του μηχανισμού ειδοποίησης που διαθέτουν.
- Αναφορές για δράσεις που ανέλαβαν βάσει των παραπάνω ειδοποιήσεων.

Επίσης, οι πάροχοι διαδικτυακών πλατφορμών οφείλουν να αναρτούν στις εκθέσεις διαφάνειας τις ακόλουθες πληροφορίες:

- Διαφορές που υποβλήθηκαν από χρήστες σε Όργανα Εξωδικαστικής Επίλυσης Διαφορών.
- Περιπτώσεις στις οποίες ανέστειλαν την παροχή υπηρεσιών σε χρήστες οι οποίοι δημοσίευαν κατ' εξακολούθηση παράνομο περιεχόμενο ή υπέβαλαν συχνά αβάσιμες αναφορές/καταγγελίες.

Η ΕΕ έχει καθορίσει με Εκτελεστικό Κανονισμό¹² τα υποδείγματα που πρέπει να χρησιμοποιούν οι πάροχοι ενδιάμεσων ψηφιακών υπηρεσιών για τη σύνταξη των εκθέσεων διαφάνειας, παρέχοντας αναλυτικές οδηγίες και σχετικές πληροφορίες.

1.3.4 Βάση Δεδομένων Διαφάνειας

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έχει δημιουργήσει και διαχειρίζεται τη Βάση Δεδομένων Διαφάνειας, στην οποία οι πάροχοι διαδικτυακών πλατφορμών οφείλουν να καταχωρούν αποφάσεις που λαμβάνουν για το περιεχόμενο. Η βάση είναι προσβάσιμη από κάθε ενδιαφερόμενο.

Συγκεκριμένα, οι αποφάσεις αφορούν σε περιορισμούς που επιβάλλουν οι πάροχοι σχετικά με:

- προβολή δημοσιεύσεων χρηστών,
- αναστολή/παύση παροχής υπηρεσίας μερικώς ή στο σύνολό της,
- αναστολή/παύση χρηματικών πληρωμών,
- αναστολή/κατάργηση του λογαριασμού χρηστών.

Οι πάροχοι διαδικτυακών πλατφορμών καταχωρούν¹³ στη Βάση Δεδομένων Διαφάνειας, χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση, τις αποφάσεις και τη σχετική αιτιολόγηση, διασφαλίζοντας την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Σε αυτό το πλαίσιο, η ΕΕΤΤ ενημέρωσε τους παρόχους που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα για την υποχρέωση εγγραφής τους στη βάση. Παράλληλα, ανάρτησε στον διαδικτυακό τόπο της κατευθυντήριες οδηγίες για τη διαδικασία εγγραφής και πρότυπη αίτηση την οποία οι πάροχοι πρέπει να συμπληρώνουν και να αποστέλλουν στην ΕΕΤΤ. Το 2024, η ΕΕΤΤ έλαβε τέσσερις αιτήσεις.

12. Εκτελεστικός Κανονισμός (ΕΕ) 2024/2835 της Επιτροπής, της 4^{ης} Νοεμβρίου 2024, για τη θέσπιση υποδειγμάτων σχετικά με τις υποχρεώσεις υποβολής εκθέσεων διαφάνειας για τους παρόχους ενδιάμεσων υπηρεσιών και τους παρόχους επιγραμμικών πλατφορμών, σύμφωνα με τον Κανονισμό (ΕΕ) 2022/2065 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου.

13. Άρθρο 17, παρ. 1, της Πράξης για τις Ψηφιακές Υπηρεσίες.

1.4 Δράσεις σε ενωσιακό επίπεδο

1.4.1 Ευρωπαϊκό Συμβούλιο Ψηφιακών Υπηρεσιών

Το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο Ψηφιακών Υπηρεσιών (European Board of Digital Services) συστάθηκε στο πλαίσιο της Πράξης για τις Ψηφιακές Υπηρεσίες και απαρτίζεται από τους Συντονιστές Ψηφιακών Υπηρεσιών των κρατών μελών και την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, η οποία προεδρεύει και συγκαλεί τις συνεδριάσεις του. Λειτουργεί ως συμβουλευτική ομάδα για την υιοθέτηση μίας εναρμονισμένης προσέγγισης ως προς τη συνεπή εφαρμογή της Πράξης εντός της ΕΕ.

Το 2024, το Συμβούλιο πραγματοποίησε 12 προγραμματισμένες συνεδριάσεις και έκτακτες συναντήσεις στις οποίες συμμετείχε η ΕΕΤΤ με τον ρόλο του Συντονιστή Ψηφιακών Υπηρεσιών για την Ελλάδα. Αντικείμενο των συναντήσεων αποτέλεσαν οι ενέργειες της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και των Συντονιστών για την επιβολή της Πράξης. Μεταξύ άλλων, εγκρίθηκαν το ετήσιο πρόγραμμα εργασιών του Συμβουλίου, η θέσπιση ομάδων εργασίας που θα επικουρούν το Συμβούλιο στη διεκπεραίωση των εργασιών που αναλαμβάνει, τα συμπεράσματα σχετικά με το σχέδιο κώδικα δεοντολογίας για την καταπολέμηση της ρητορικής μίσους στο Διαδίκτυο και η Έκθεση σχετικά με τις ευρωπαϊκές εκλογές του Ιουνίου 2024.

1.4.2 Ευρωπαϊκές ομάδες εργασίας

Το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο Ψηφιακών Υπηρεσιών δημιούργησε τις ακόλουθες οκτώ Ομάδες Εργασίας (Working Groups-WG), προκειμένου να συνεισφέρουν στο έργο του, ιδίως στην εξέταση ειδικών ερωτημάτων, με την υποβολή προτάσεων και εκθέσεων.

- WG 1 Horizontal and legal issues
- WG 2 Working Together
- WG 3 Content moderation and data access
- WG 4 Integrity of the information space
- WG 5 Consumers and online marketplaces
- WG 6 Protection of Minors
- WG 7 Orders and criminal issues
- WG 8 IT Issues

Η ΕΕΤΤ συμμετέχει σε όλες τις παραπάνω ομάδες.

1.5 Φορείς

1.5.1 Αξιόπιστες πηγές επισήμανσης παράνομου περιεχομένου

Οι αξιόπιστες πηγές επισήμανσης παράνομου περιεχομένου (trusted flaggers) είναι φορείς οι οποίοι εξειδικεύονται στον εντοπισμό παράνομου περιεχομένου στις διαδικτυακές πλατφόρμες. Είναι ειδικοί στον εντοπισμό συγκεκριμένων τύπων παράνομου περιεχομένου στο Διαδίκτυο, όπως ρητορική μίσους ή τρομοκρατικό περιεχόμενο, το οποίο στη συνέχεια

κοινοποιούν στους παρόχους διαδικτυακών πλατφορμών. Οι πάροχοι οφείλουν να εξετάζουν κατά προτεραιότητα τις ειδοποιήσεις που τους υποβάλλουν οι παραπάνω φορείς, δεδομένης της ακρίβειας των στοιχείων που παρέχουν.

Οι αξιόπιστες πηγές επισήμανσης παράνομου περιεχομένου οφείλουν να πληρούν τις ακόλουθες προϋποθέσεις/κριτήρια¹⁴:

- Ιδιαίτερη εμπειρογνωσία και ικανότητα στην ανίχνευση, τον εντοπισμό και την αναφορά παράνομου περιεχομένου.
- Ανεξαρτησία από κάθε πάροχο διαδικτυακών πλατφορμών.
- Επιμέλεια, ακρίβεια και αντικειμενικότητα κατά τον εντοπισμό παράνομου περιεχομένου και την υποβολή ειδοποιήσεων στους παρόχους πλατφορμών.

Για τους φορείς που έχουν έδρα στην Ελλάδα, αρμόδια αρχή για την αναγνώριση της ιδιότητας αξιόπιστης πηγής επισήμανσης παράνομου περιεχομένου είναι η ΕΕΤΤ¹⁵. Η αναγνώριση της ιδιότητας από την ΕΕΤΤ έχει διάρκεια ισχύος τριών ετών. Τον Ιούλιο του 2024, η ΕΕΤΤ ανάρτησε στον διαδικτυακό τόπο της ηλεκτρονική αίτηση σχετικά με την αναγνώριση της ιδιότητας, καθώς και οδηγίες για την υποβολή της.

Το 2024 υποβλήθηκαν τέσσερεις αιτήσεις και η ΕΕΤΤ ενέκρινε την ιδιότητα αξιόπιστης πηγής επισήμανσης παράνομου περιεχομένου σε τρεις φορείς.

1.5.2 Όργανα εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών

Τα Όργανα Εξωδικαστικής Επίλυσης Διαφορών (Out-of-Court Dispute Settlement-ODS bodies) είναι ανεξάρτητοι

φορείς που διαθέτουν την απαιτούμενη τεχνογνωσία για να εξετάζουν εξωδικαστικά διαφορές μεταξύ χρηστών και παρόχων διαδικτυακών πλατφορμών. Οι φορείς που έχουν έδρα στην Ελλάδα λαμβάνουν πιστοποίηση, με ισχύ έως πέντε έτη, από την ΕΕΤΤ.

Οι χρήστες μπορούν να απευθύνονται στους παραπάνω φορείς, εφόσον δεν έχει καταστεί εφικτό να επιλυθεί η καταγγελία τους μέσω του εσωτερικού συστήματος διαχείρισης καταγγελιών του παρόχου, στις ακόλουθες περιπτώσεις:

- Έχουν αναφέρει σε πάροχο διαδικτυακών πλατφορμών παράνομο περιεχόμενο και δεν εξετάστηκε το θέμα ή διαφωνούν με την απόφαση του παρόχου¹⁶.
- Διαφωνούν με περιορισμούς που επέβαλε, με απόφασή του, πάροχος διαδικτυακών πλατφορμών είτε σε περιεχόμενο που έχουν αναρτήσει είτε στον λογαριασμό τους.

Η δυνατότητα επίλυσης διαφορών παρέχεται στους χρήστες χωρίς χρέωση ή έναντι συμβολικού αντιτίμου. Για την πιστοποίηση από την ΕΕΤΤ, το Όργανο Εξωδικαστικής Επίλυσης Διαφορών οφείλει¹⁷ να:

- είναι αμερόληπτο και ανεξάρτητο, μεταξύ άλλων και οικονομικά ανεξάρτητο, από τους παρόχους διαδικτυακών πλατφορμών, τους χρήστες και γενικότερα, τους αποδέκτες της υπηρεσίας,
- διαθέτει τεχνογνωσία σε ζητήματα παράνομου περιεχομένου ή/και την εφαρμογή και επιβολή των όρων και προϋποθέσεων ενός ή περισσότερων τύπων διαδικτυακών πλατφορμών, ώστε να συνεισφέρει αποτελεσματικά στην επίλυση της διαφοράς,

14. Άρθρο 22 της Πράξης για τις Ψηφιακές Υπηρεσίες.
15. Όπ.π. και άρθρο 23 του Ν.5099/2024 (ΦΕΚ 48/Α/05-04-2024).
16. Άρθρο 20, παρ. 1 της Πράξης για τις Ψηφιακές Υπηρεσίες.
17. Άρθρο 21, παρ. 3 της Πράξης για τις Ψηφιακές Υπηρεσίες.

- αμείβει τα μέλη του με τρόπο που δεν συνδέεται με το αποτέλεσμα της διαδικασίας,
- επιλύει διαφορές με ταχύ, αποτελεσματικό και οικονομικά αποδοτικό τρόπο και τουλάχιστον σε μία από τις επίσημες γλώσσες της ΕΕ,
- υλοποιεί διαδικασία επίλυσης σύμφωνα με σαφείς και δίκαιους κανόνες, εύκολα και δημόσια προσβάσιμους και σε συμμόρφωση με το δίκαιο,
- παρέχει τη δυνατότητα επίλυσης διαφορών μέσω ηλεκτρονικής διαδικασίας.

Τον Οκτώβριο του 2024, η ΕΕΤΤ δημοσίευσε στον διαδικτυακό τόπο της αίτηση, συνοδευόμενη από οδηγίες για την υποβολή της, σχετικά με την πιστοποίηση Οργάνου Εξωδικαστικής Επίλυσης Διαφορών¹⁸.

1.5.3 Πρόσβαση διαπιστευμένων ερευνητών σε μη δημόσια δεδομένα

Στο πλαίσιο της επιδίωξης για αξιόπιστο ψηφιακό περιβάλλον, διαπιστευμένοι ερευνητές και ερευνήτριες έχουν δικαίωμα πρόσβασης σε δεδομένα -μη διαθέσιμα στο ευρύ κοινό- παρόχων πολύ μεγάλων διαδικτυακών πλατφορμών/μηχανών αναζήτησης για διεξαγωγή έρευνας σε θέματα που συμβάλλουν:

- στην ανίχνευση, τον εντοπισμό και την κατανόηση συστημικών κινδύνων στην ΕΕ,
- στην αξιολόγηση της καταλληλότητας, της αποτελεσματικότητας και των επιπτώσεων των μέτρων για τον περιορισμό των κινδύνων.

Για τη χορήγηση διαπίστευσης, οι ενδιαφερόμενοι επιλέγουν τον φορέα στον οποίο θα υποβάλουν τεκμηριωμένη αίτηση:

- Στον Συντονιστή Ψηφιακών Υπηρεσιών του κράτους μέλους στο οποίο είναι εγκατεστημένος ο ερευνητικός οργανισμός τον οποίον εκπροσωπούν (στην ΕΕΤΤ, στην περίπτωση της Ελλάδας).
- Στον Συντονιστή Ψηφιακών Υπηρεσιών του κράτους μέλους στο οποίο είναι εγκατεστημένος ο πάροχος από τον οποίο ενδιαφέρονται να αντλήσουν δεδομένα. Ο συγκεκριμένος Συντονιστής αποτελεί τον Συντονιστή εγκατάστασης.

Την τελική απόφαση χορήγησης λαμβάνει ο Συντονιστής εγκατάστασης και την κοινοποιεί στο Ευρωπαϊκό Συμβούλιο Ψηφιακών Υπηρεσιών και την Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Με τη χορήγηση καθεστώτος διαπιστευμένου ερευνητή, ο Συντονιστής εγκατάστασης υποβάλλει στον πάροχο αιτιολογημένο αίτημα υπέρ του διαπιστευμένου ερευνητή/-ριας για την αποδοχή πρόσβασης σε συγκεκριμένα δεδομένα. Ο πάροχος δύναται να ζητεί τροποποίηση του αιτήματος σε περίπτωση που υπάρχει αδυναμία παροχής των δεδομένων σε είδος, ποσότητα ή μορφή. Μετά από διαδικασία διαβουλεύσεων, ο Συντονιστής εγκατάστασης, ως αρμόδιος, υποβάλλει το τελικό αίτημα με το οποίο ο πάροχος οφείλει να συμμορφώνεται και να παρέχει πρόσβαση στον διαπιστευμένο ερευνητή/-ρια για τα ζητούμενα δεδομένα, χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση.

Το 2024, η ΕΕΤΤ συμμετείχε στις ακόλουθες δράσεις που διοργάνωσε η Ευρωπαϊκή Επιτροπή για την εναρμόνιση και διαφάνεια της διαδικασίας πρόσβασης σε δεδομένα:

18. Άρθρο 21 της Πράξης για τις Ψηφιακές Υπηρεσίες και άρθρο 23 του Ν.5099/2024 (ΦΕΚ 48/Α/05-04-2024).

- Πιλοτικό πρόγραμμα αξιολόγησης αιτημάτων ερευνητών/-ριών: Ολοκλήρωση πρώτου σταδίου με την εξέταση των αιτημάτων από τους Συντονιστές Ψηφιακών Υπηρεσιών των κρατών μελών και τους εκπροσώπους της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τη χορήγηση διαπίστευσης. Έναρξη, τον Δεκέμβριο του 2024, του δευτέρου σταδίου πιλοτικής αξιολόγησης αιτημάτων.
- Διαμόρφωση κειμένου δημόσιας διαβούλευσης: Αντικείμενο της διαβούλευσης αποτέλεσε η κατ' εξουσιοδότηση Πράξη που θα εκδώσει η Ευρωπαϊκή Επιτροπή για τον καθορισμό της διαδικασίας διαχείρισης των αιτημάτων και διαπίστευσης ερευνητών από Συντονιστές Ψηφιακών Υπηρεσιών.
- Ανάπτυξη ειδικής ψηφιακής πύλης: Διερευνητικές συναντήσεις με στόχο την ανάπτυξη ψηφιακής πύλης για την επικοινωνία ανάμεσα στα ενδιαφερόμενα μέρη και την υποβολή αιτημάτων χορήγησης καθεστώτος διαπιστευμένου ερευνητή.
- Σύνταξη Πλαισίου Συνεργασίας ανάμεσα στους Συντονιστές Ψηφιακών Υπηρεσιών των κρατών μελών: Συνεργασία με στόχο την υλοποίηση διαφανούς και τυποποιημένης διαδικασίας υποβολής και αξιολόγησης αιτημάτων.

Σημειώνεται ότι η δυνατότητα υποβολής αιτήσεων θα είναι εφικτή μετά τη θέση σε εφαρμογή της παραπάνω κατ' εξουσιοδότηση Πράξης και της λειτουργίας της ψηφιακής πύλης.

1.5.4 Συνεργασία με δημόσιες αρχές

Η ΕΕΤΤ με τον ρόλο του Συντονιστή Ψηφιακών Υπηρεσιών ξεκίνησε την καταγραφή των δημοσίων αρχών που μπορούν να συμβάλλουν στην εφαρμογή της Πράξης προς όφελος των χρηστών. Συγκεκριμένα, ξεκίνησε επαφές με τις ακόλουθες δημόσιες αρχές.

- ΕΣΡ και ΑΠΔΠΧ, ως αρμόδιες αρχές για την επιβολή της Πράξης στην Ελλάδα (βλ. Ενότητα Ι, 1.1): Στόχος ήταν ο προσδιορισμός του πλαισίου συνεργασίας, σε εθνικό και ενωσιακό επίπεδο. Υπό αυτό το πρίσμα, υπεγράφη Κοινή Απόφαση μεταξύ της ΕΕΤΤ και των παραπάνω φορέων¹⁹.
- Γενική Γραμματεία Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΓΓΤΤ) του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης: Συμμετοχή της ΕΕΤΤ στη διαμόρφωση της Εθνικής Στρατηγικής για την προστασία των παιδιών από τον εθισμό στο Διαδίκτυο.
- Γενική Γραμματεία Εμπορίου του Υπουργείου Ανάπτυξης: Έναρξη διερευνητικών επαφών για τον συντονισμό ενεργειών αναφορικά με την προστασία των χρηστών ψηφιακών υπηρεσιών.
- Διεύθυνση Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος της Ελληνικής Αστυνομίας, Επιτροπή Εποπτείας και Ελέγχου Παιγνίων (ΕΕΕΠ): Ενημέρωση για τις προβλέψεις της Πράξης.

19. Απόφαση ΕΕΤΤ 1122/028/22-07-2024 (δυνάμει του άρθρου 23 παρ. 5 του Ν.5099/2024).

1.6 Πρόληψη διάδοσης τρομοκρατικού περιεχομένου στο Διαδίκτυο

Στο πλαίσιο του Κανονισμού (ΕΕ) 784/2021 και του Ν.5067/2023²⁰ σχετικά με την πρόληψη της διάδοσης τρομοκρατικού περιεχομένου στο Διαδίκτυο, η ΕΕΤΤ έχει, μεταξύ άλλων, τις ακόλουθες αρμοδιότητες:

- Αποφασίζει εάν πάροχος υπηρεσιών φιλοξενίας έχει εκτεθεί σε τρομοκρατικό περιεχόμενο. Για την απόφαση λαμβάνονται υπόψη τυχόν οριστικές εντολές που έχει λάβει ο πάροχος από την αρμόδια εισαγγελία, στη διάρκεια του έτους, για αφαίρεση τρομοκρατικού περιεχομένου.
- Παρακολουθεί και ελέγχει τη συμμόρφωση των παρόχων υπηρεσιών φιλοξενίας, που έχουν εκτεθεί σε τρομοκρατικό περιεχόμενο²¹.
- Τηρεί αρχείο εντολών αφαίρεσης τρομοκρατικού περιεχομένου.
- Συνεργάζεται με τις αρμόδιες αρχές των άλλων κρατών μελών της ΕΕ και την Ευρωπαϊκή.
- Συντάσσει και δημοσιεύει ετήσια έκθεση διαφάνειας στην οποία περιλαμβάνονται, ενδεικτικά, πληροφορίες για:

- τον αριθμό των παρόχων που εκτέθηκαν σε τρομοκρατικό περιεχόμενο,
- τα ειδικά μέτρα που οι πάροχοι έχουν λάβει ή προτίθενται να λάβουν για την προστασία των υπηρεσιών τους από τη διάδοση τρομοκρατικού περιεχομένου.

Το 2024, η ΕΕΤΤ δημοσίευσε στον διαδικτυακό τόπο της²² σχετική Έκθεση Διαφάνειας, καθώς και εκείνη της αρμόδιας εισαγγελίας.

20. ΦΕΚ 189/Α/21-11-2023.

21. Άρθρο 5 του Κανονισμού (ΕΕ) 2021/784.

22. <https://www.eett.gr/parochoi/elektronikes-epikoinonies/etisies-ektheseis-diafaneias/>

02

Ο πολίτης στο επίκεντρο

- 2.1 Προστασία χρηστών
 - 2.1.1 Ηλεκτρονικές επικοινωνίες
 - 2.1.2 Ταχυδρομικές υπηρεσίες
- 2.2 Ενίσχυση πλαισίου προστασίας χρηστών ταχυδρομικών υπηρεσιών
- 2.3 Καθορισμός κριτηρίων για εντοπισμό καλούντων το 112
- 2.4 Διακοπή λειτουργίας διαδικτυακών τόπων λόγω παράνομου περιεχομένου
- 2.5 Εφαρμογή για ζητήματα ανταγωνισμού
- 2.6 Ανοιχτό Διαδίκτυο
- 2.7 Δείκτες ποιότητας
- 2.8 Παρατηρητήριο Τιμών
- 2.9 Απόσυρση συσκευών ραδιοεξοπλισμού
- 2.10 Έγκριση εγκατάστασης γραμματοθυρίδων
- 2.11 Διερεύνηση σχετικά με σημεία παραλαβής ταχυδρομικών αντικειμένων
- 2.12 Συστάσεις για παραλαβή προϊόντων διαδικτυακών αγορών

02

2.1 Προστασία χρηστών

Το 2024, η ΕΕΤΤ διαχειρίστηκε συνολικά 8.599 καταγγελίες/παράπονα χρηστών για ηλεκτρονικές επικοινωνίες και ταχυδρομικές υπηρεσίες. Κατόπιν αξιολόγησης των ζητημάτων, παρενέβη, όπου κρίθηκε απαραίτητο, προσπαθώντας τα δικαιώματα των χρηστών. Σημειώνεται ότι η ΕΕΤΤ διαθέτει διαδικτυακή εφαρμογή, το Σύστημα Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Καταγγελιών, ΕΡΜΗΣ, για την αποτελεσματικότερη και ταχύτερη διαχείριση καταγγελιών/παραπόνων χρηστών.

Στο πλαίσιο της προστασίας των χρηστών, εκτός από τη διαχείριση καταγγελιών/παραπόνων, η ΕΕΤΤ διενεργεί ελέγχους στην έδρα και σε καταστήματα παρόχων, προκειμένου να διαπιστώνει τον βαθμό συμμόρφωσης με το κανονιστικό πλαίσιο (βλ. Ενότητα V, 5.1).

8.599 καταγγελίες/παράπονα
χρηστών για ηλεκτρονικές επικοινωνίες
και ταχυδρομικές υπηρεσίες

2.1.1 Ηλεκτρονικές επικοινωνίες

Το 2024, η ΕΕΤΤ διαχειρίστηκε συνολικά 7.361 καταγγελίες χρηστών που αφορούσαν στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες.

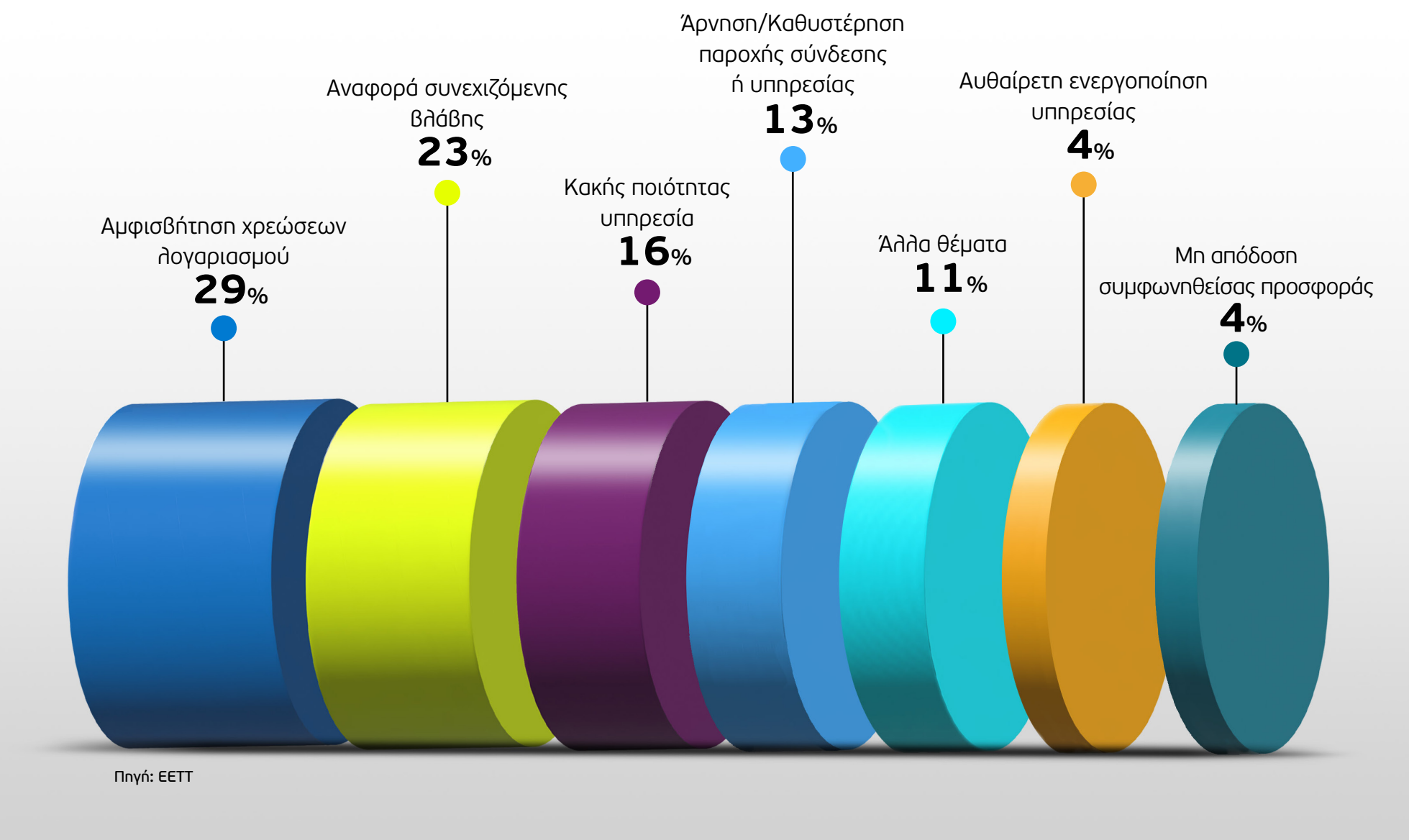
- 6.366 σχετίζονταν με ζητήματα που είτε επιλύθηκαν απευθείας από την ΕΕΤΤ είτε προωθήθηκαν στους παρόχους για περαιτέρω διερεύνηση. Συγκεκριμένα, οι πρωτογενείς καταγγελίες αφορούσαν στις ακόλουθες κατηγορίες:
 - 74% συνδυαστική σταθερή υπηρεσία (τηλεφωνία, Διαδίκτυο ή/και συνδρομητική τηλεόραση).
 - 24% κινητή υπηρεσία.
 - 2% άλλες υπηρεσίες, όπως υπηρεσίες αυξημένης χρέωσης και υπηρεσίες πληροφοριών καταλόγου.

Η κατανομή των καταγγελιών παρουσιάζεται στα Διαγράμματα 2.1-2.4.

- 952 αφορούσαν σε επαναληπτικές καταγγελίες χρηστών, λόγω αμφισβήτησης των απαντήσεων των παρόχων ή μη επίλυσης του προβλήματος.
- 43 σχετίζονταν με καταγγελίες που δεν ενέπιπταν στο πεδίο αρμοδιότητας της ΕΕΤΤ.

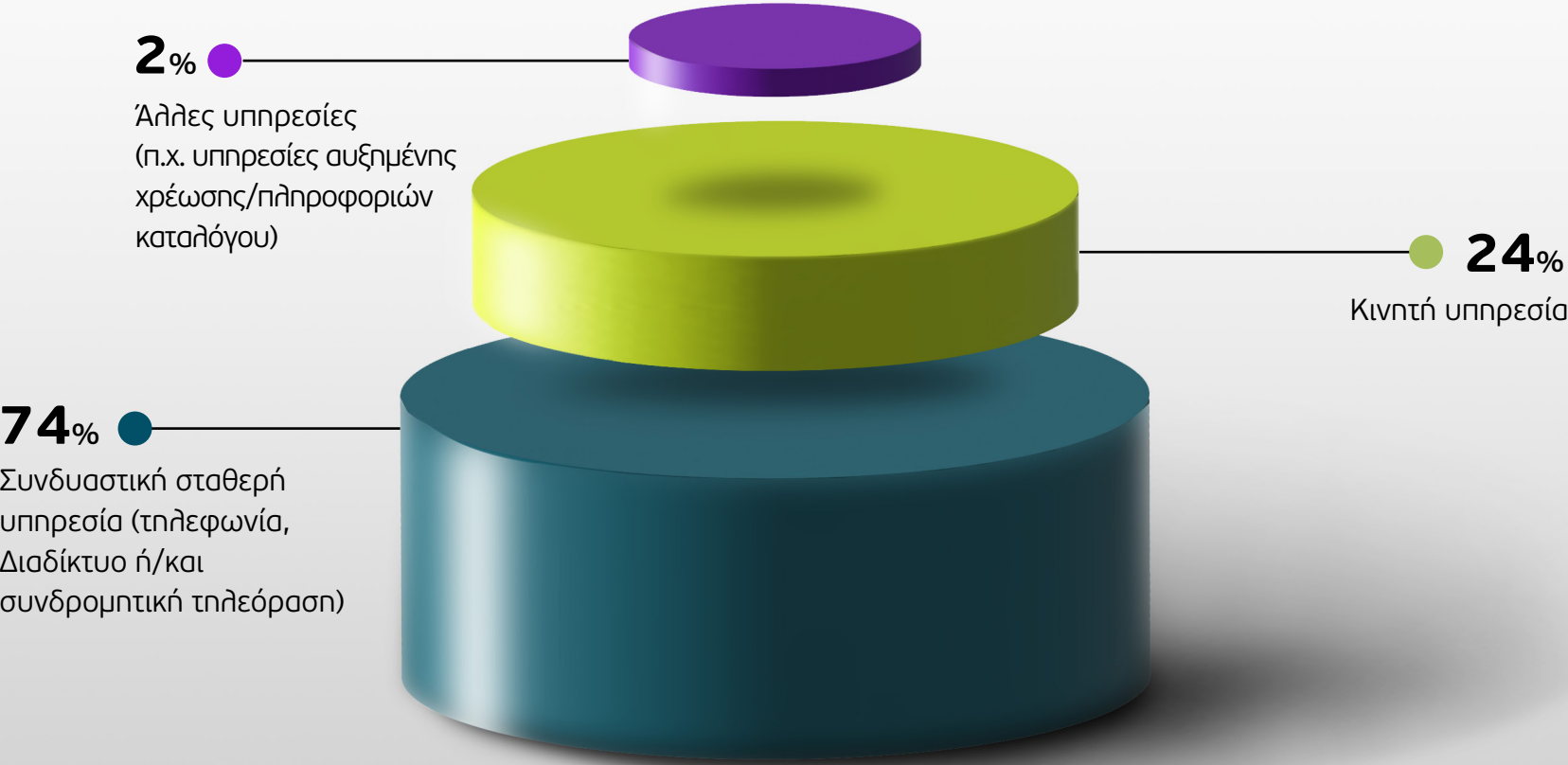
Διάγραμμα 2.1

Κατηγοριοποίηση καταγγελιών για ηλεκτρονικές επικοινωνίες, 2024



Διάγραμμα 2.2

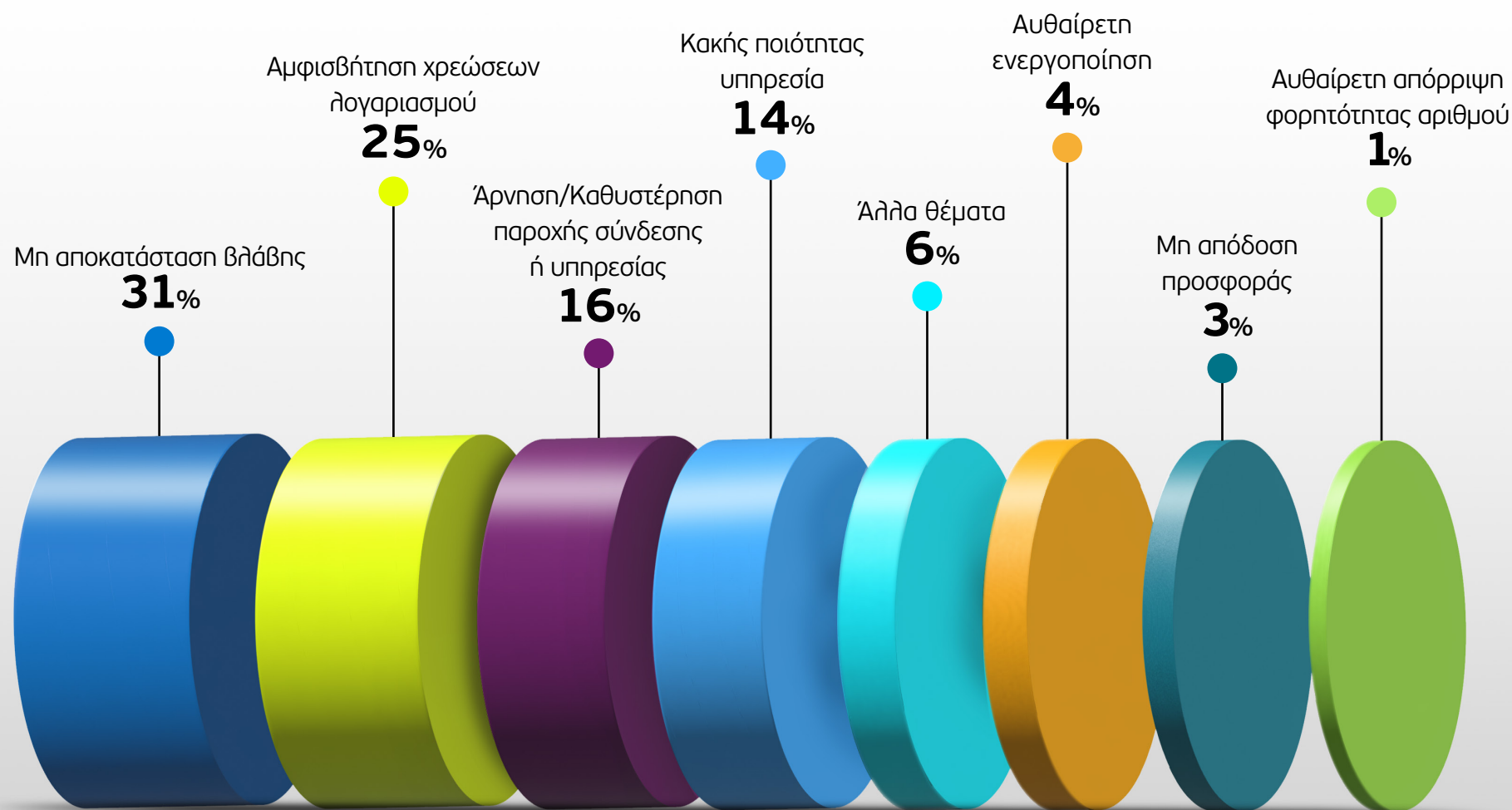
Κατηγοριοποίηση καταγγελιών για ηλεκτρονικές επικοινωνίες ανά υπηρεσία, 2024



Πηγή: ΕΕΤΤ

Διάγραμμα 2.3

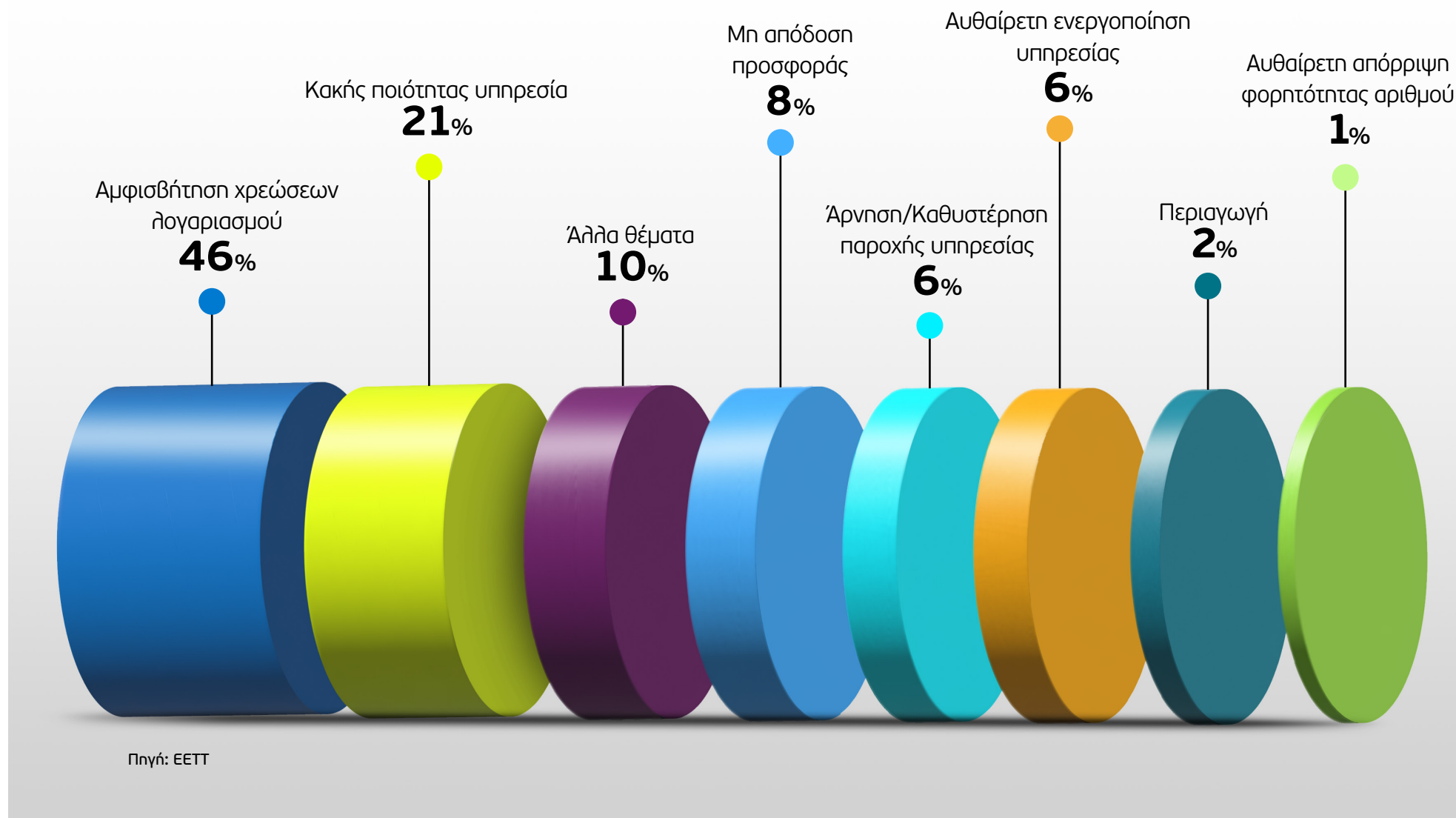
Κατηγοριοποίηση καταγγελιών για τη συνδυαστική σταθερή υπηρεσία, 2024



Πηγή: ΕΕΤΤ

Διάγραμμα 2.4

Κατηγοριοποίηση καταγγελιών για την κινητή υπηρεσία, 2024



2.1.2 Ταχυδρομικές υπηρεσίες

Η ΕΕΤΤ εξέτασε και διαχειρίστηκε 1.238 παράπονα χρηστών για ταχυδρομικές υπηρεσίες. Η κατηγοριοποίηση των παραπόνων παρουσιάζεται στο Διάγραμμα 2.5.

Επίσης, η ΕΕΤΤ, με στόχο την ενίσχυση του πλαισίου προστασίας των χρηστών και την καλύτερη εξυπηρέτησή τους, εξέδωσε το 2024 νέο Κανονισμό με τον οποίο καθορίζονται οι διαδικασίες σχετικά με την εξέταση παραπόνων για ταχυδρομικές υπηρεσίες και την επίλυση διαφορών μεταξύ χρηστών και παρόχων ή ανάμεσα σε παρόχους (βλ. Ενότητα II, 2.2).

Διάγραμμα 2.5
Κατηγοριοποίηση παραπόνων για ταχυδρομικές υπηρεσίες, 2024



Πηγή: ΕΕΤΤ

2.2 Ενίσχυση πλαισίου προστασίας χρηστών ταχυδρομικών υπηρεσιών

Το 2024, η ΕΕΤΤ εξέδωσε νέο Κανονισμό Γενικών και Ειδικών Αδειών²³ (βλ. επίσης Ενότητα IV, 4.2.1) και Κανονισμό εξέτασης παραπόνων χρηστών και επίλυσης διαφορών μεταξύ χρηστών και παρόχων ή ανάμεσα σε παρόχους²⁴ με στόχο, μεταξύ άλλων, να ενισχύσει το πλαίσιο προστασίας των χρηστών ταχυδρομικών υπηρεσιών και να αυτοματοποιήσει τις διαδικασίες για την αποτελεσματικότερη εξυπηρέτησή τους.

Κανονισμός Γενικών και Ειδικών αδειών

Η διασφάλιση των δικαιωμάτων των χρηστών και της παροχής ποιοτικών υπηρεσιών αποτέλεσαν, μεταξύ άλλων, βασικές προτεραιότητες του νέου Κανονισμού. Σημαντικές προβλέψεις σε αυτό το πλαίσιο είναι οι ακόλουθες.

Παραλαβή με επιφύλαξη: Οι χρήστες έχουν τη δυνατότητα να παραλαμβάνουν ταχυδρομικά αντικείμενα με επιφύλαξη, εφόσον δηλώνουν αυτή την επιλογή στον πάροχο εντός μίας εργάσιμης ημέρας από την ημέρα επίδοσης.

Ανυπόγραφη επίδοση: Οι αποστολείς μπορούν να ζητούν την επίδοση των αντικειμένων χωρίς υπογραφή των παραληπτών/-ριών. Σε αυτή την περίπτωση, αντί υπογραφής, οι παραλήπτες/-ριες επιβεβαιώνουν την παραλαβή είτε καταχωρώντας μοναδικό Προσωπικό Αριθμό Ταυτοποίησης

(Personal Identification Number-PIN) που αποστέλλει ο πάροχος είτε αποστέλλοντας μήνυμα με ψηφιακό τρόπο.

Αποζημίωση για αντικείμενα από ηλεκτρονικές αγορές: Το δικαίωμα αποζημίωσης για απώλεια ή ολική κλοπή/καταστροφή αντικειμένων που προέρχονται από ηλεκτρονικές αγορές οριοθετείται ως προς το πλαίσιο και το ύψος της αποζημίωσης.

- Η αποζημίωση καθορίζεται σύμφωνα με την αξία που αναγράφεται στην απόδειξη/τιμολόγιο αγοράς του καταστήματος. Δικαιούχοι αποζημίωσης είναι οι αποστολείς του ταχυδρομικού αντικειμένου και εάν εκείνοι παραιτηθούν του δικαιώματος, οι παραλήπτες/-ριες.
- Σε περίπτωση που έχει τεθεί συγκεκριμένη προθεσμία παράδοσης του αντικειμένου από το ηλεκτρονικό κατάστημα, η παροχή της ταχυδρομικής υπηρεσίας ξεκινά από την ημερομηνία κατάθεσης του αντικειμένου στον πάροχο ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Ταυτοποίηση αποστολέα για αντικείμενα βάρους άνω των 100γραμμ.: Ο πάροχος οφείλει να καταγράφει τα πλήρη στοιχεία ταυτότητας αποστολέα για ταχυδρομικά αντικείμενα βάρους άνω των 100γραμμ.

Παράπονα χρηστών: Με τον Κανονισμό ενισχύεται το πλαίσιο προστασίας των χρηστών και αυτοματοποιούνται οι διαδικασίες για την αποτελεσματικότερη εξυπηρέτησή τους. Ο πάροχος οφείλει να:

- απαντά σε παράπονα χρηστών τεκμηριωμένα και εγγράφως εντός αποκλειστικής προθεσμίας 15 εργάσιμων ημερών από την υποβολή, με εξαίρεση ειδικές περιπτώσεις,

23. Απόφαση ΕΕΤΤ 1101/003/23-02-2024 (ΦΕΚ 1670/Β/14-03-2024), ως ισχύει.
24. Απόφαση ΕΕΤΤ 1135/004/02-12-2024 (ΦΕΚ 7148/Β/30-12-2024).

- ενημερώνει τη διαδικτυακή εφαρμογή ΕΡΜΗΣ της ΕΕΤΤ η οποία είναι προσβάσιμη από χρήστες και παρόχους,
- υποβάλλει ετησίως στην ΕΕΤΤ στατιστική απολογιστική έκθεση με τα αποτελέσματα χειρισμού των παραπόνων χρηστών που του έχει προωθήσει η Αρχή.

Χάρτης Υποχρεώσεων προς τον Χρήστη-Καταναλωτή (ΧΥΚ): Ορίζονται οι ενότητες που πρέπει να περιλαμβάνει ο Χάρτης, ώστε η πληροφόρηση που χρειάζεται ο χρήστης από τον πάροχο για την ταχυδρομική υπηρεσία να είναι συγκεντρωμένη σε ένα σημείο.

Άτομα με ειδικές ανάγκες: Άτομα που χρειάζονται βοήθεια (Άτομα με Ειδικές Ανάγκες-ΑμεΑ, ηλικιωμένοι κ.λπ.) συστήνεται να εξυπηρετούνται κατά προτεραιότητα.

Επικίνδυνο περιεχόμενο: Ο πάροχος έχει δικαίωμα να αρνείται την αποστολή σε περιπτώσεις που κρίνει ότι το αντικείμενο ενδέχεται να είναι επικίνδυνο για τη δημόσια ασφάλεια, ενημερώνοντας παράλληλα τις αρμόδιες αρχές, συμπεριλαμβανομένης της ΕΕΤΤ.

Κανονισμός επίλυσης διαφορών

Με τον Κανονισμό καθορίζονται οι διαδικασίες σχετικά με την εξέταση παραπόνων χρηστών για ταχυδρομικές υπηρεσίες και την επίλυση διαφορών μεταξύ χρηστών και παρόχων ή ανάμεσα σε παρόχους.

- Οι χρήστες πρέπει να απευθύνονται πρώτα στους παρόχους για την επίλυση παραπόνων, εντός έξι μηνών από την ημερομηνία αποστολής των αντικειμένων. Σε περίπτωση μη επίλυσης, έχουν τη δυνατότητα να απευθύνονται στην ΕΕΤΤ. Επίσης, με τον Κανονισμό καθορίζονται

τα απαραίτητα στοιχεία/πληροφορίες που πρέπει να παρέχουν οι χρήστες.

- Οι πάροχοι οφείλουν να ενημερώνουν επαρκώς τους χρήστες σχετικά με τη διαχείριση των παραπόνων και να αιτιολογούν τυχόν απόρριψη πλημμύλειας. Η ΕΕΤΤ έχει δικαίωμα να καλεί σε ακρόαση παρόχους που δεν απαντούν εμπρόθεσμα.
- Σε περιπτώσεις που οι πάροχοι δεν αντικρούουν, εμπρόθεσμα, τεκμήρια που υποβάλλουν οι χρήστες (π.χ. αποδεικτικό ικνηλάτησης μέσω του Ειδικού Συστήματος Παρακολούθησης και Εντοπισμού Ταχυδρομικών Αντικειμένων-ΕΣΠΕΤΑ) και με τα οποία αποδεικνύεται καθυστερημένη επίδοση αντικειμένων, η ΕΕΤΤ μπορεί να απευθύνει συστάσεις αποζημίωσης.
- Καθορισμός της διαδικασίας επίλυσης διαφορών μεταξύ χρηστών και παρόχων ή ανάμεσα σε παρόχους. Πρόκειται για τη διαδικασία κατά την οποία τα εμπλεκόμενα μέρη προσέρχονται ενώπιον της ΕΕΤΤ για την επίλυση της διαφοράς σε ρυθμιστικό επίπεδο.

2.3 Καθορισμός κριτηρίων για εντοπισμό καθούντων το 112

Το διάστημα από 14 Φεβρουαρίου έως 14 Μαρτίου 2024, η ΕΕΤΤ διενήργησε δημόσια διαβούλευση αναφορικά με τον καθορισμό κριτηρίων για την ακρίβεια και αξιοπιστία

των πληροφοριών που παρέχονται για τον εντοπισμό πολιτών που καλούν τον ενιαίο ευρωπαϊκό αριθμό έκτακτης ανάγκης 112²⁵. Στο πλαίσιο της διαβούλευσης, η ΕΕΤΤ συνεργάστηκε με τη Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας του Υπουργείου Κλιματικής Κρίσης και Πολιτικής Προστασίας.

Ο εντοπισμός της θέσης καλούντων το 112 από τους παρόχους δικτύου/υπηρεσιών εξαρτάται από τον τύπο δικτύου από το οποίο πραγματοποιείται η κλήση.

- Για κλήσεις από σταθερό δίκτυο, οι πάροχοι αποστέλλουν στο κέντρο επιχειρήσεων του 112 τη διεύθυνση ή τις συντεταγμένες του φυσικού σημείου τερματισμού.
- Για κλήσεις από κινητό δίκτυο, ο εντοπισμός γίνεται με τους ακόλουθους τρόπους:
 - Με αποστολή προς το 112 στοιχείων που σχετίζονται με την κυψέλη από την οποία πραγματοποιούνται οι κλήσεις.
 - Με βάση το Σύστημα Προηγμένου Εντοπισμού Κινητών (Advanced Mobile Location-AML). Το σύστημα ενεργοποιείται στα έξυπνα κινητά τηλέφωνα των χρηστών, όταν γίνεται κλήση προς το 112, αποστέλλοντας στη συνέχεια μήνυμα SMS στο κέντρο επιχειρήσεων του 112 με τη θέση των καλούντων, όπως αυτή προσδιορίζεται από τα κινητά τηλέφωνα.

Προκειμένου να συλλεχθούν στοιχεία για την ακρίβεια εντοπισμού, η Πυροσβεστική Υπηρεσία διενήργησε μετρήσεις από 200 θέσεις, σε διαφορετικές γεωγραφικές περιοχές της Ελλάδας και με διαφορετικές συνθήκες (χρήση διαφορετικών συσκευών, αστικές/αγροτικές/απομακρυσμένες περιοχές κ.λπ.). Από τα αποτελέσματα προέκυψε ότι για το 80% των περιπτώσεων η απόκλιση μεταξύ των συντεταγμένων της πραγματικής θέσης των καλούντων και εκείνων που απεστάλησαν στο κέντρο επιχειρήσεων ήταν 20,5μ. Το υπόλοιπο ποσοστό αφορούσε σε περιπτώσεις για τις οποίες είτε δεν απεστάλησαν πληροφορίες είτε οι συντεταγμένες παρουσίασαν μεγαλύτερες αποκλίσεις. Επίσης, χρησιμοποιήθηκαν στοιχεία και συμπεράσματα/συστάσεις σχετικά με τη χρήση των παραπάνω συστημάτων σε άλλες χώρες, όπως αναλύονται στη σύσταση της European Emergency Number Association (EENA)²⁶.

Η ΕΕΤΤ, αφού έλαβε υπόψη τα σχόλια που υποβλήθηκαν κατά τη δημόσια διαβούλευση και κατόπιν συνεργασίας με τη Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας, εξέδωσε απόφαση²⁷ σύμφωνα με την οποία όρισε:

- για το 80% των κλήσεων από δίκτυα κινητών επικοινωνιών, η ακρίβεια εντοπισμού να είναι στα 50μ.,
- για το 90% των κλήσεων από δίκτυα σταθερών επικοινωνιών, να παρέχονται ακριβείς πληροφορίες θέσης (διεύθυνση, συντεταγμένες).

25. Σύμφωνα με το άρθρο 217 του Ν.4727/2020 (ΦΕΚ 184/Α/23-09-2020) και του Κανονισμού (ΕΕ) 2023/444 για τη συμπλήρωση της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου με μέτρα που διασφαλίζουν την αποτελεσματική πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης μέσω επικοινωνιών έκτακτης ανάγκης προς τον ενιαίο ευρωπαϊκό αριθμό έκτακτης ανάγκης 112.

26. Σύσταση της European Emergency Number Association (EENA) της 9^{ης} Νοεμβρίου 2023 σχετικά με τα κριτήρια εντοπισμού κλήσεων έκτακτης ανάγκης από δίκτυα κινητής τηλεφωνίας, <https://eena.org/knowledge-hub/documents/eena-recommendation-on-emergency-caller-location-information-criteria-for-mobile-originated-emergency-communications/>

27. Απόφαση ΕΕΤΤ 1115/002/10-06-2024 (ΦΕΚ 3831/Β/03-07-2024).

2.4 Διακοπή λειτουργίας διαδικτυακών τόπων λόγω παράνομου περιεχομένου

Το 2024, η ΕΕΤΤ διέγραψε²⁸ 30 ονόματα χώρου μέσω των οποίων πραγματοποιούνταν παράνομη εμπορία ή/και διακίνηση αγαθών. Η συγκεκριμένη δράση πραγματοποιήθηκε κατόπιν σχετικών αποφάσεων της Διυπηρεσιακής Μονάδας Ελέγχου Αγοράς (ΔΙΜΕΑ) του Υπουργείου Ανάπτυξης.

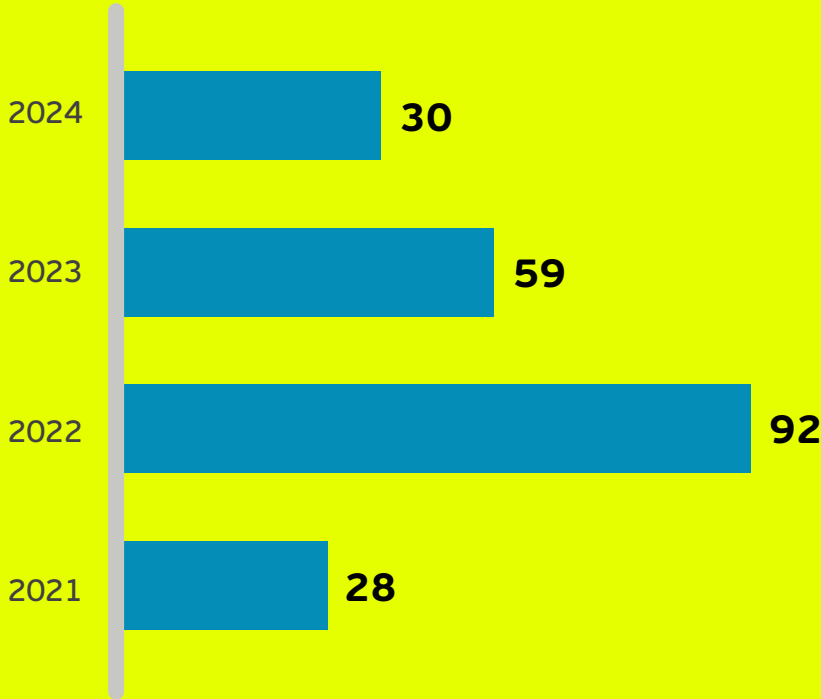
Επισημαίνεται ότι την περίοδο 2021-2024, η ΕΕΤΤ είχε διαγράψει συνολικά 209 ονόματα χώρου (βλ. Διάγραμμα 2.6).

Η ΕΕΤΤ, ως αρμόδια αρχή για τη διαχείριση του μητρώου ονομάτων χώρου με κατάληξη [.gr] και [.ελ], εντοπίζει διαδικτυακούς τόπους που διακινούν παράνομο περιεχόμενο. Σε αυτό το πλαίσιο, απενεργοποιεί προσωρινά και διαγράφει οριστικά ονόματα χώρου, κατόπιν εισαγγελικής παραγγελίας/διάταξης ή σε συνεργασία με άλλες αρχές.

209

ονόματα χώρου διεγράφησαν την περίοδο 2021-2024 λόγω παράνομου περιεχομένου

Διάγραμμα 2.6
Διαγραφή ονομάτων χώρου λόγω παράνομου περιεχομένου, 2021-2024



Πηγή: ΕΕΤΤ

28. Βάσει των διατάξεων της περ. ζ, της παρ. 2 του άρθρου 10 του Ν.4712/2020 (ΦΕΚ 146/Α/29-07-2020), όπως τροποποιήθηκε και ισχύει, με το άρθρο 36 του Ν.4811/2021 (ΦΕΚ 108/Α/26-06-2021).

2.5 Εφαρμογή για ζητήματα ανταγωνισμού

Η ΕΕΤΤ ξεκίνησε την ανάπτυξη εφαρμογής, σε συνεργασία με εξωτερικό σύμβουλο, προκειμένου να αποτελέσει κόμβο επικοινωνίας μεταξύ πολιτών/επιχειρήσεων και της ΕΕΤΤ σχετικά με αντι-ανταγωνιστικές πρακτικές στις αγορές ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών. Στόχος είναι η προαγωγή της διαφάνειας και η αντιμετώπιση κινδύνων στρέβλωσης του ανταγωνισμού, καθώς και η προάσπιση των δικαιωμάτων των χρηστών.

Η ΕΕΤΤ αποτελεί την εθνική αρχή ανταγωνισμού στις παραπάνω αγορές. Αξιοποιεί στοιχεία και πληροφορίες, προκειμένου να εντοπίζει και να διερευνά περιπτώσεις παραβίασης κανόνων του ανταγωνισμού, διασφαλίζοντας την εύρυθμη λειτουργία των δύο αγορών.

Η εφαρμογή θα τεθεί σε πλήρη λειτουργία το 2025.

2.6 Ανοιχτό Διαδίκτυο

Νέος Εθνικός Κανονισμός Ανοιχτού Διαδικτύου

Το 2024, η ΕΕΤΤ εξέδωσε νέο Εθνικό Κανονισμό Ανοιχτού Διαδικτύου (ΕΚΑΔ)²⁹. Οι κυριότερες τροποποιήσεις είναι οι ακόλουθες:

- Απαγόρευση της διαφοροποιημένης χρέωσης περιεχομένου στα δίκτυα κινητών επικοινωνιών. Εξαιρούνται εφαρ-

μογές για μέτρηση ταχυτήτων, καθώς επίσης, εφαρμογές ή διαδικτυακοί τόποι για την ενημέρωση υπολοίπου και ανανέωση πακέτων, τηλεεκπαίδευση και υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης οι οποίες παρέχονται χωρίς χρέωση.

- Αλλαγές στους χάρτες ταχυτήτων κινητών επικοινωνιών, με προσθήκη δυνατότητας εστίασης και αποεστίασης και νέων κλάσεων ταχυτήτων άνω των 100Mbps.
- Αλλαγές στη διαδικασία ελέγχου παραπόνων για αποκλίσεις μεταξύ πραγματικής ταχύτητας και εκείνης που αναφέρεται στη σύμβαση. Συγκεκριμένα, μειώθηκε σε 10%, από 20%, το όριο για τη σημαντική απόκλιση σχετικά με συνδέσεις Fiber-to-the-Home (FTTH)/ Fiber-to-the-Building (FTTB) και επίσης, σε 20 ημέρες, από 30 ημέρες, η προθεσμία διόρθωσης σημαντικής απόκλισης.
- Υποχρέωση προσυμβατικής ενημέρωσης για τις πραγματικές ταχύτητες στα δίκτυα σταθερών και κινητών επικοινωνιών, περιλαμβανομένης της παροχής σχετικών πληροφοριών μέσω Διαδικτύου.

Για την εφαρμογή των αλλαγών, ίσχυσε μεταβατικό διάστημα δύο μηνών για τη διαφοροποιημένη χρέωση, έξι μηνών για τις αλλαγές στη διαδικασία ελέγχου παραπόνων και τη προσυμβατική ενημέρωση, καθώς επίσης, 12 μηνών για τους νέους χάρτες ταχυτήτων.

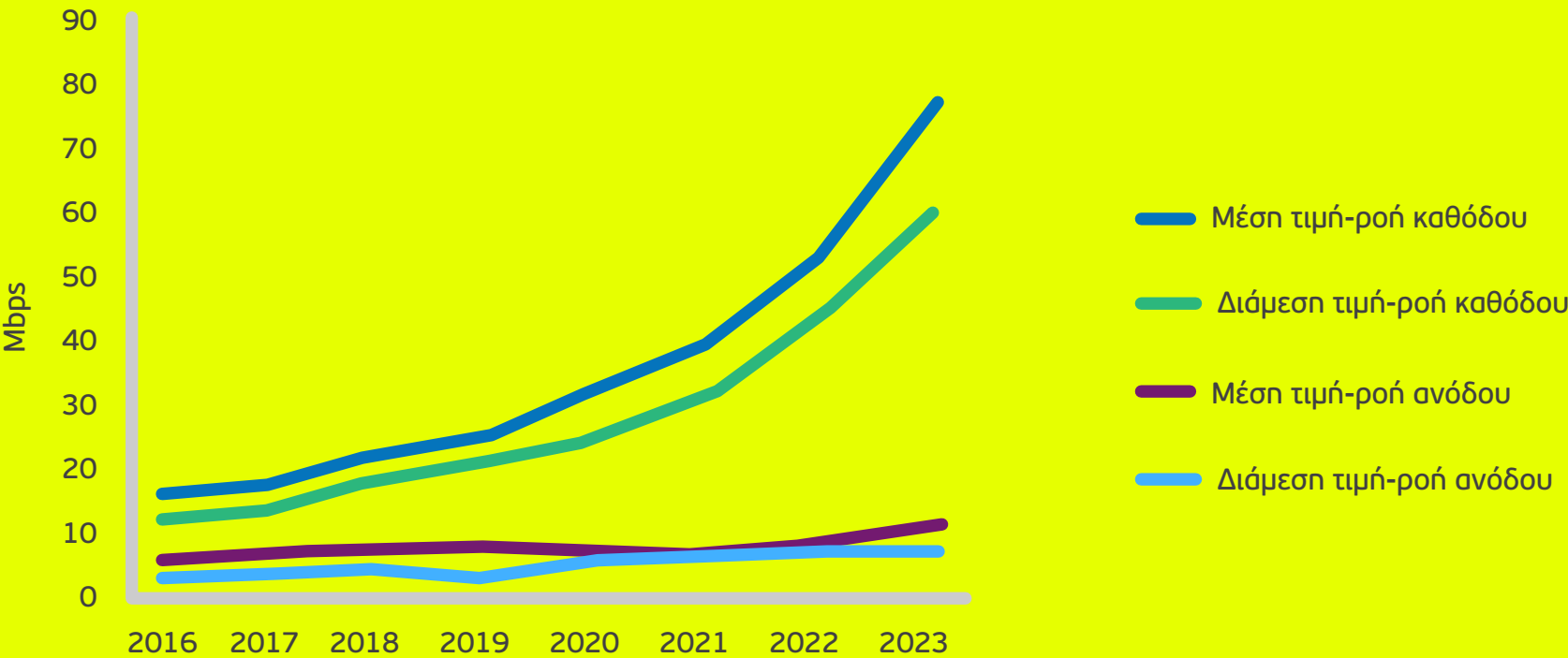
Έκθεση Ανοιχτού Διαδικτύου 2023-2024

Τον Ιούλιο του 2024, η ΕΕΤΤ εξέδωσε την Έκθεση Ανοιχτού Διαδικτύου η οποία περιλαμβάνει τα βασικά συμπεράσματα από την εφαρμογή του Κανονισμού (ΕΕ) 2015/2120 και του ΕΚΑΔ για την περίοδο αναφοράς από 1 Μαΐου 2023 έως 30 Απριλίου 2024.

29. Απόφαση ΕΕΤΤ 1097/004B/15-01-2024 (ΦΕΚ 1282/Β/26-02-2024).

Διάγραμμα 2.7

Εξέλιξη μέσης και διάμεσης τιμής ταχυτήτων στη ροή καθόδου και ανόδου πανελλαδικά, 2016-2023



Πηγή: ΕΕΤΤ

Το 2023 καταγράφηκε η μεγαλύτερη ετήσια αύξηση των ταχυτήτων πρόσβασης στο Διαδίκτυο, σε σχέση με τις ετήσιες αυξήσεις που καταγράφονται από το 2016, με βάση τα αποτελέσματα από το σύστημα αποτίμησης ποιότητας ευρυζωνικών συνδέσεων, ΥΠΕΡΙΩΝ³⁰ (Διάγραμμα 2.7). Συγκεκριμένα, η μέση τιμή της ταχύτητας στα δίκτυα σταθερών επικοινωνιών στη ροή καθόδου ανήλθε σε 76,91Mbps, έναντι 47,94Mbps

το 2022, σημειώνοντας αύξηση 60,4%. Το γεγονός αυτό αποτελεί άμεση συνέπεια της μεγάλης αύξησης των χρηστών με συνδέσεις υψηλών ταχυτήτων, κυρίως συνδέσεων 100Mbps και άνω στη ροή καθόδου. Σημειώνεται ότι ποσοστό 11,71% των μετρήσεων εγγεγραμμένων χρηστών του ΥΠΕΡΙΩΝ για το 2023 αφορούσε σε χρήστες με συνδέσεις 200Mbps στη ροή καθόδου, έναντι μόλις 4% το 2022.

30. <https://www.hyperiontest.gr/>

Επίσης, από την Έκθεση προκύπτουν τα ακόλουθα συμπεράσματα.

- Πρακτικές διαχείρισης κίνησης: Μεγάλη αύξηση παρουσίασαν οι περιορισμοί ταχύτητας μετά την κατανάλωση ορισμένου όγκου δεδομένων, κυρίως σε προγράμματα κινητής, αλλά και σε προγράμματα δορυφορικού Διαδικτύου, σταθερής ασύρματης πρόσβασης μέσω 4G/5G router, προγράμματα Διαδικτύου των Πραγμάτων (Internet of Things-IoT), καθώς και προγράμματα καρτοκινητής. Το 2023 καταγράφηκαν 39 σχετικά προγράμματα, έναντι 18 το 2022.
- Φραγή ονομάτων χώρου και διευθύνσεων IP: Μεγάλη αύξηση παρουσίασε η φραγή για παράνομα τυχερά παιχνίδια ή προσβολή προστατευόμενων δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας. Συνολικά, το 2023 εφαρμόστηκε φραγή σε 3.543 ονόματα χώρου και διευθύνσεις Διαδικτυακού Πρωτοκόλλου (Internet Protocol-IP), έναντι 2.552 το 2022. Παράλληλα, αυξήθηκαν τα αιτήματα προς την ΕΕΤΤ για διακοπή παράνομων αθλητικών μεταδόσεων. Υποβλήθηκαν 88 αιτήματα, έναντι 46 το 2022, και αφορούσαν αποκλειστικά στη φραγή διευθύνσεων IP μέσω των οποίων αναμεταδίδονταν ζωντανά αθλητικές μεταδόσεις των συνδρομητικών καναλιών.
- Φραγή σε θύρες που μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν για κυβερνοεπιθέσεις, ψευδείς διευθύνσεις Διαδικτυακού Πρωτοκόλλου (Internet Protocol-IP spoofing) και κακόβουλους διαδικτυακούς τόπους: Συνεχίστηκε η εφαρμογή των συγκεκριμένων ειδών φραγής.
- Υποβολή παραπόνων: Με βάση τα στοιχεία των παρόχων, το 2023 υποβλήθηκαν συνολικά 330.534 παράπονα για

ταχύτητες ή άλλα προβλήματα απόδοσης, εκ των οποίων 273.990 για δίκτυα σταθερών επικοινωνιών και 56.544 για δίκτυα κινητών επικοινωνιών. Σε 15.675 περιπτώσεις δόθηκε αποζημίωση (στην πλειονότητα με μορφή πίστωσης).

Η Έκθεση Ανοικτού Διαδικτύου 2023-2024 είναι διαθέσιμη στον διαδικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ³¹.

2.7 Δείκτες ποιότητας

Η ΕΕΤΤ δημοσίευσε τα αποτελέσματα δεικτών ποιότητας α' και β' εξαμήνου 2024³². Οι παρακάτω δείκτες μετρώνται από τους παρόχους και τα αποτελέσματα δημοσιεύονται στον διαδικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ.

- Χ01: Ποσοστό χρησιμοποίησης συνδέσμων
- Σ01: Χρόνος παροχής αρχικής σύνδεσης
- Σ02: Ποσοστό αναφορών βλάβης
- Σ03: Χρόνος αποκατάστασης βλαβών
- Ε01: Ποσοστό αναπάντητων κλήσεων
- Ε02: Χρόνος απόκρισης σε τηλεφωνικούς αριθμούς εξυπηρέτησης τελικών χρηστών
- Ε03: Ποσοστά και χρόνοι επίλυσης παραπόνων συνδρομητών
- Κ01: Χρόνος απόκρισης υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου

Τα κυριότερα αποτελέσματα απόδοσης απεικονίζονται στα Διαγράμματα 2.8-2.14 και τους Πίνακες 2.1 και 2.2. Περισσότερες πληροφορίες για κάθε δείκτη ποιότητας είναι διαθέσιμες στον διαδικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ.³³

31. https://www.eett.gr/wp-content/uploads/2024/07/NN_report_2023-2024_public_final.pdf

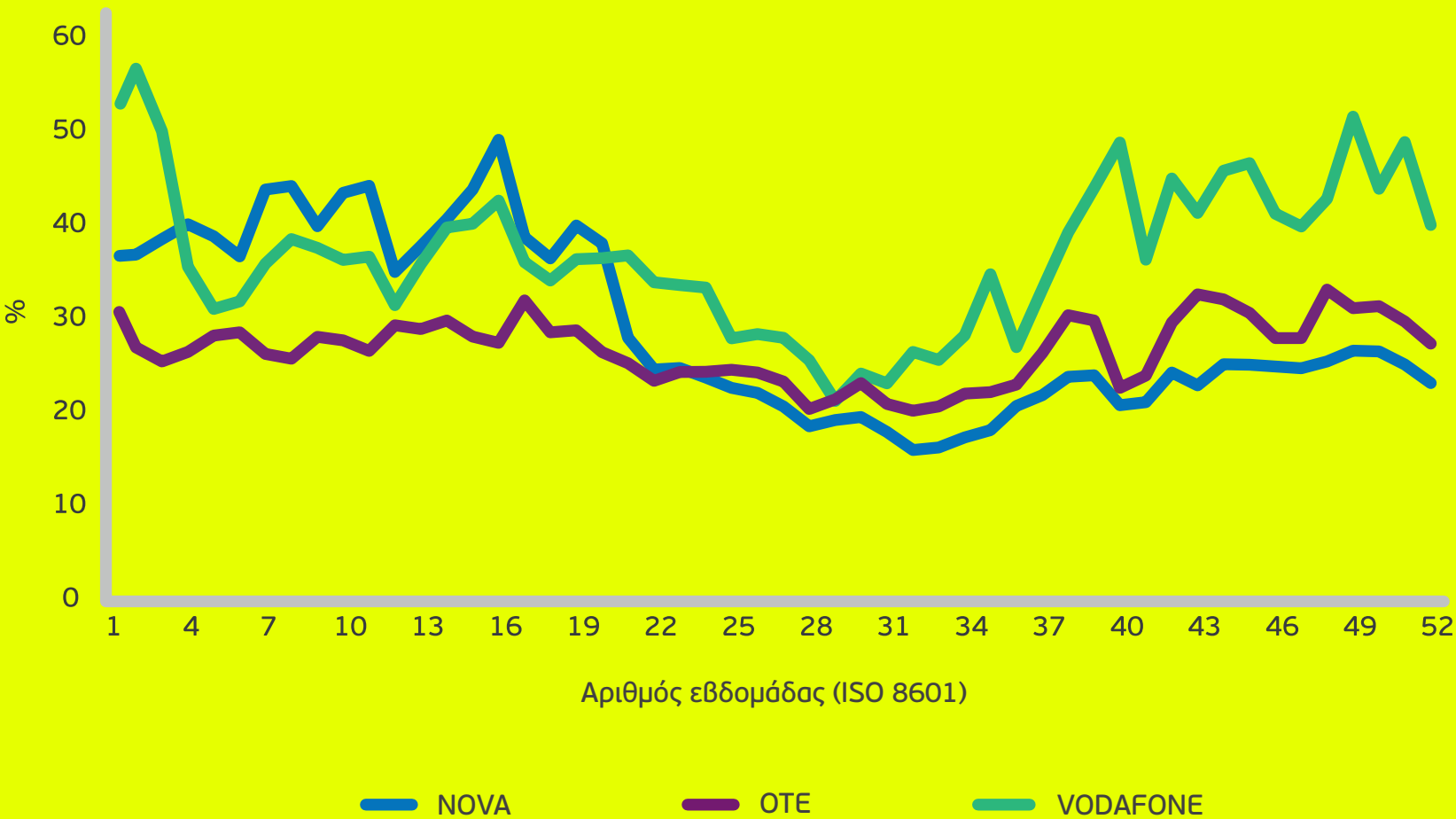
32. Απόφαση ΕΕΤΤ 991/007B/17-05-2021 (ΦΕΚ 2394/Β/07-06-2021).

33. <https://www.eett.gr/parochoi/elektronikes-epikoinonies/deiktes-poiotitas/>

Διάγραμμα 2.8

Μέγιστο ποσοστό χρησιμοποίησης συνδέσμων σε κόμβους στο GR-IX (κατεύθυνση λήψης), 2024

Απεικονίζεται ο μέσος όρος των μέγιστων ημερήσιων τιμών ανά εβδομάδα για την κατεύθυνση λήψης (RX).

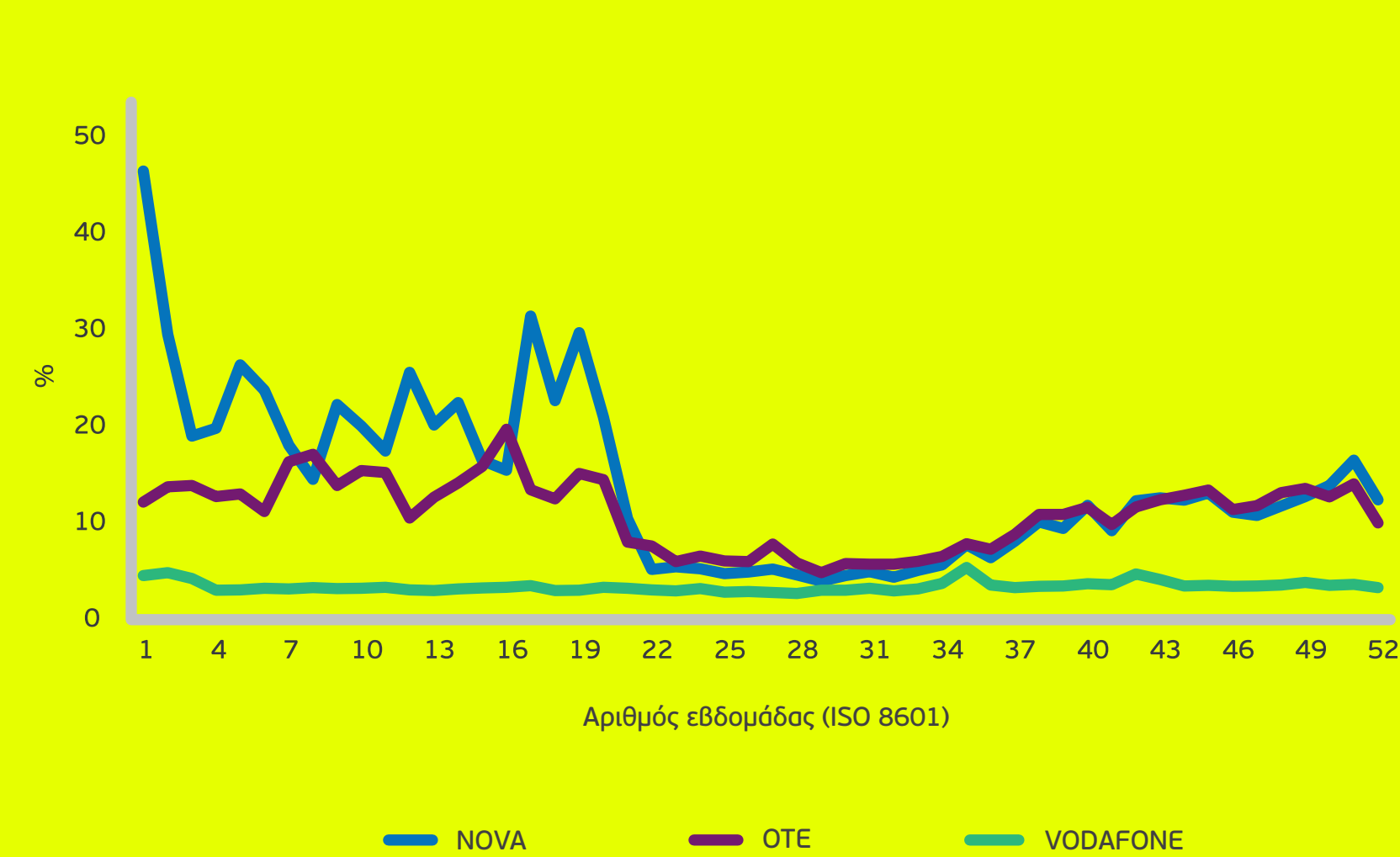


Πηγή: ΕΕΤΤ

Διάγραμμα 2.9

Μέγιστο ποσοστό χρησιμοποίησης συνδέσμων στο GR-IX (κατεύθυνση αποστολής), 2024

Απεικονίζεται ο μέσος όρος των μέγιστων ημερήσιων τιμών ανά εβδομάδα για την κατεύθυνση αποστολής (TX).



Πηγή: ΕΕΤΤ

Πίνακας 2.1

Αριθμός νέων συνδέσεων και χρόνος παροχής αρχικής σύνδεσης, 2024

Οι τρεις μεγάλοι πάροχοι πραγματοποίησαν συνολικά 468.375 νέες σταθερές συνδέσεις. Η διάμεση τιμή του χρόνου παροχής αρχικής σύνδεσης κυμάνθηκε περίπου από έξι έως οκτώ ημερολογιακές ημέρες.

Πάροχος	Αριθμός νέων συνδέσεων		Χρόνος παροχής αρχικής σύνδεσης (διάμεση τιμή)*	
	α' εξάμηνο	β' εξάμηνο	α' εξάμηνο	β' εξάμηνο
NOVA	38.851	34.895	7,02	7,74
ΟΤΕ	129.711	135.887	5,48	6,56
VODAFONE	62.490	66.541	7,00	7,00
Σύνολο εξαμήνου	231.052	237.323	-	-
Σύνολο έτους	468.375		-	

*Ημερολογιακές ημέρες.

Πηγή: ΕΕΤΤ

Πίνακας 2.2

Ποσοστό βλαβών ανά γραμμή σύνδεσης και χρόνος αποκατάστασης, 2024

Το ποσοστό βλαβών ανά γραμμή σύνδεσης κυμάνθηκε από 5% έως 20%, η διάμεση τιμή του χρόνου αποκατάστασης από 21 έως 41 ώρες και το ποσοστό αποκατάστασης σε μία εργάσιμη ημέρα από 30% έως 73%.

Πάροχος	Ποσοστό βλαβών (%)		Χρόνος αποκατάστασης (διάμεση τιμή, ώρες)		Ποσοστό αποκατάστασης σε 1 εργάσιμη ημέρα (%)	
	α' εξάμηνο	β' εξάμηνο	α' εξάμηνο	β' εξάμηνο	α' εξάμηνο	β' εξάμηνο
NOVA	20,19	11,98	22,03	23,29	71,35	72,51
ΟΤΕ	5,07	5,41	21,00	25,00	41,00	34,00
VODAFONE	16,49	17,44	30,00	41,00	31,82	29,63

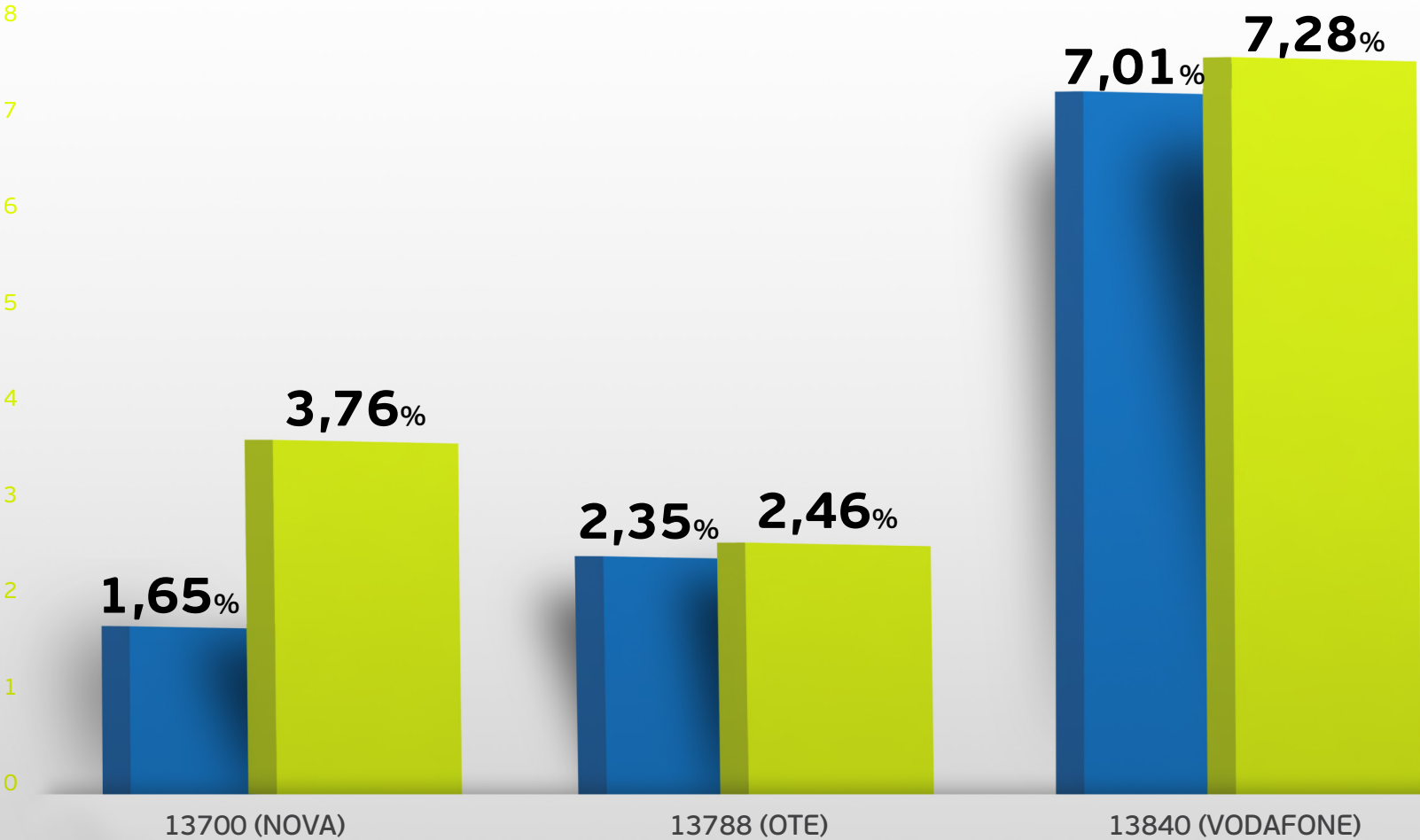
Πηγή: ΕΕΤΤ

Διάγραμμα 2.10

Ποσοστά αναπάντητων κλήσεων σε αριθμούς βλαβοηψίας, 2024

Παρουσιάζονται τα ποσοστά αναπάντητων κλήσεων σε τηλεφωνικούς αριθμούς βλαβοηψίας που διαθέτουν στελώς οι πάροχοι. Τα αποτελέσματα αναφέρονται μόνο σε περιπτώσεις συνομιλίας με εκπρόσωπο, συμπεριλαμβανομένου τυχόν χρόνου περιήγησης σε αυτοματοποιημένα συστήματα (Interactive Voice Response-IVR).

- α' εξάμηνο
- β' εξάμηνο



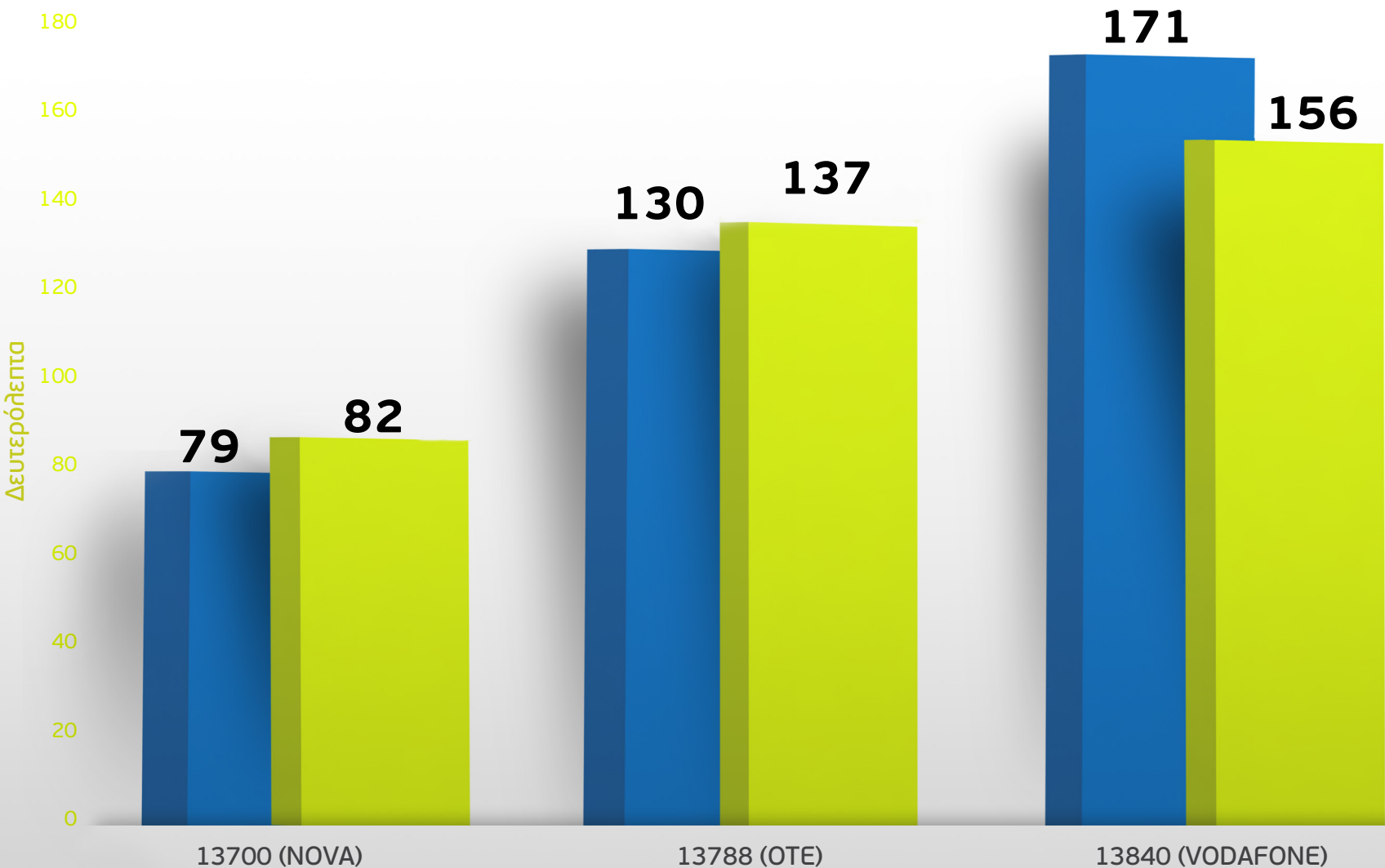
Πηγή: ΕΕΤΤ

Διάγραμμα 2.11

Χρόνος απόκρισης σε τηλεφωνικούς αριθμούς βλαβοηψίας (διάμεσες τιμές), 2024

- α' εξάμηνο
- β' εξάμηνο

Παρουσιάζεται ο χρόνος απόκρισης (διάμεση τιμή) σε τηλεφωνικούς αριθμούς βλαβοηψίας (διάμεσες τιμές) που διαθέτουν στελώς οι πάροχοι. Τα αποτελέσματα αναφέρονται μόνο σε περιπτώσεις συνομιλίας με εκπρόσωπο, συμπεριλαμβανομένου τυχόν χρόνου περιήγησης σε αυτοματοποιημένα συστήματα (Interactive Voice Response-IVR).



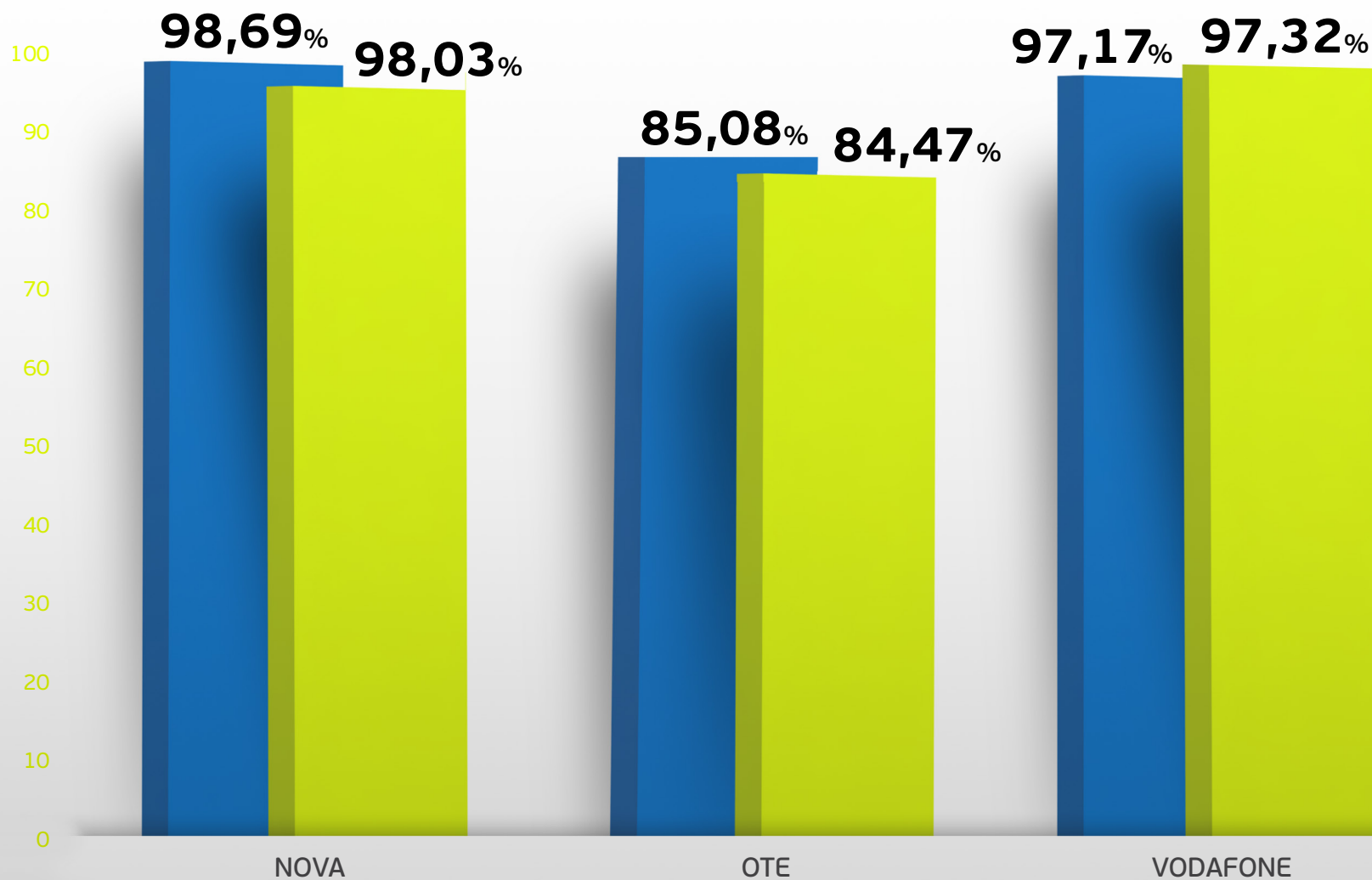
Πηγή: ΕΕΤΤ

Διάγραμμα 2.12

Ποσοστά επίλυσης εντός 10 ημερών παραπόνων για χρεώσεις, 2024

● α' εξάμηνο
● β' εξάμηνο

Απεικονίζονται τα ποσοστά παραπόνων για χρεώσεις υπηρεσιών (συνδέσεις σταθερής και κινητής τηλεφωνίας) τα οποία επιλύθηκαν εντός 10 ημερολογιακών ημερών.



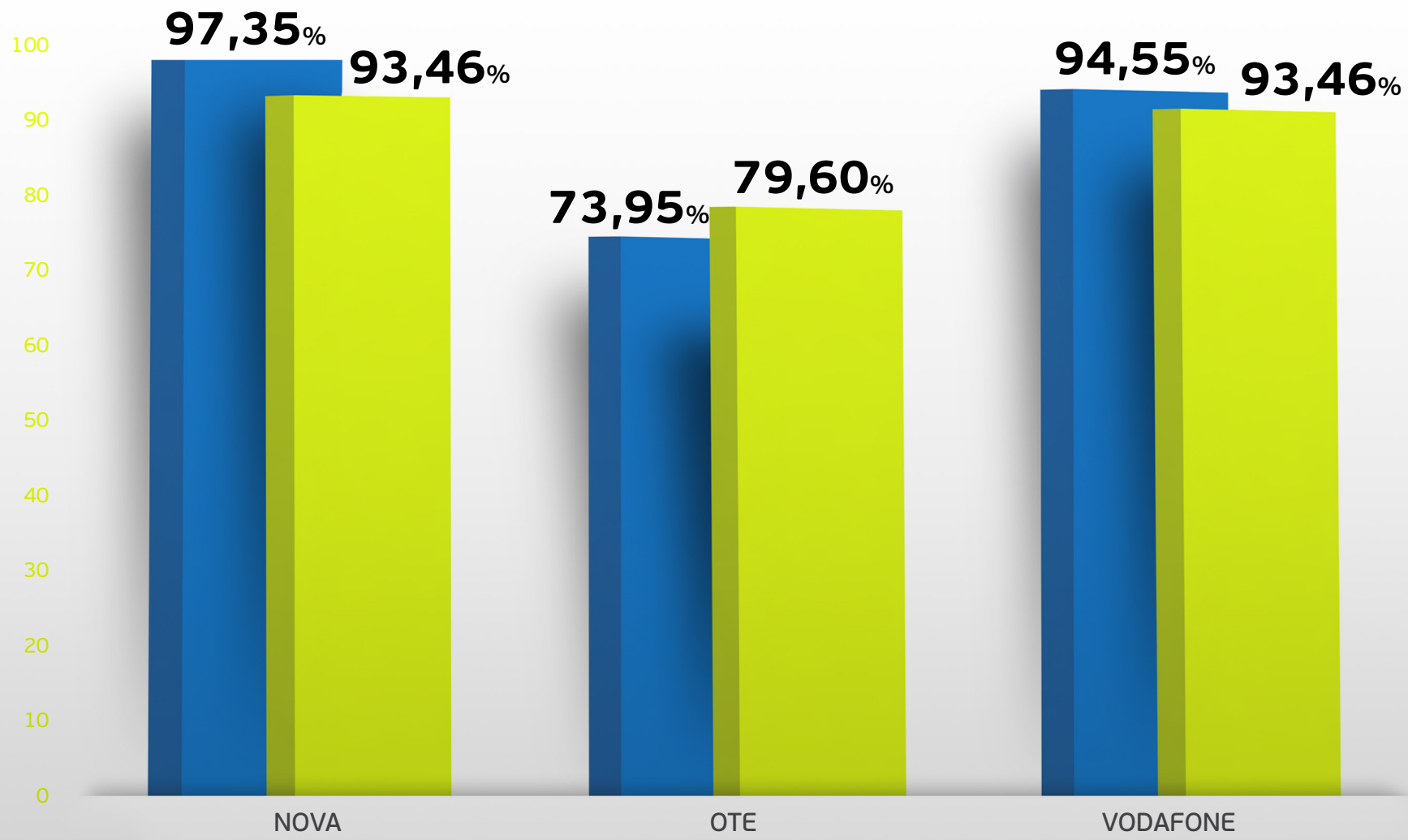
Πηγή: ΕΕΤΤ

Διάγραμμα 2.13

Ποσοστά επίλυσης εντός 10 ημερών παραπόνων για αμφισβήτηση πώλησης, 2024

● α' εξάμηνο
● β' εξάμηνο

Απεικονίζονται τα ποσοστά παραπόνων για αμφισβήτηση πώλησης προϊόντων/υπηρεσιών τα οποία επιλύθηκαν εντός 10 ημερολογιακών ημερών.

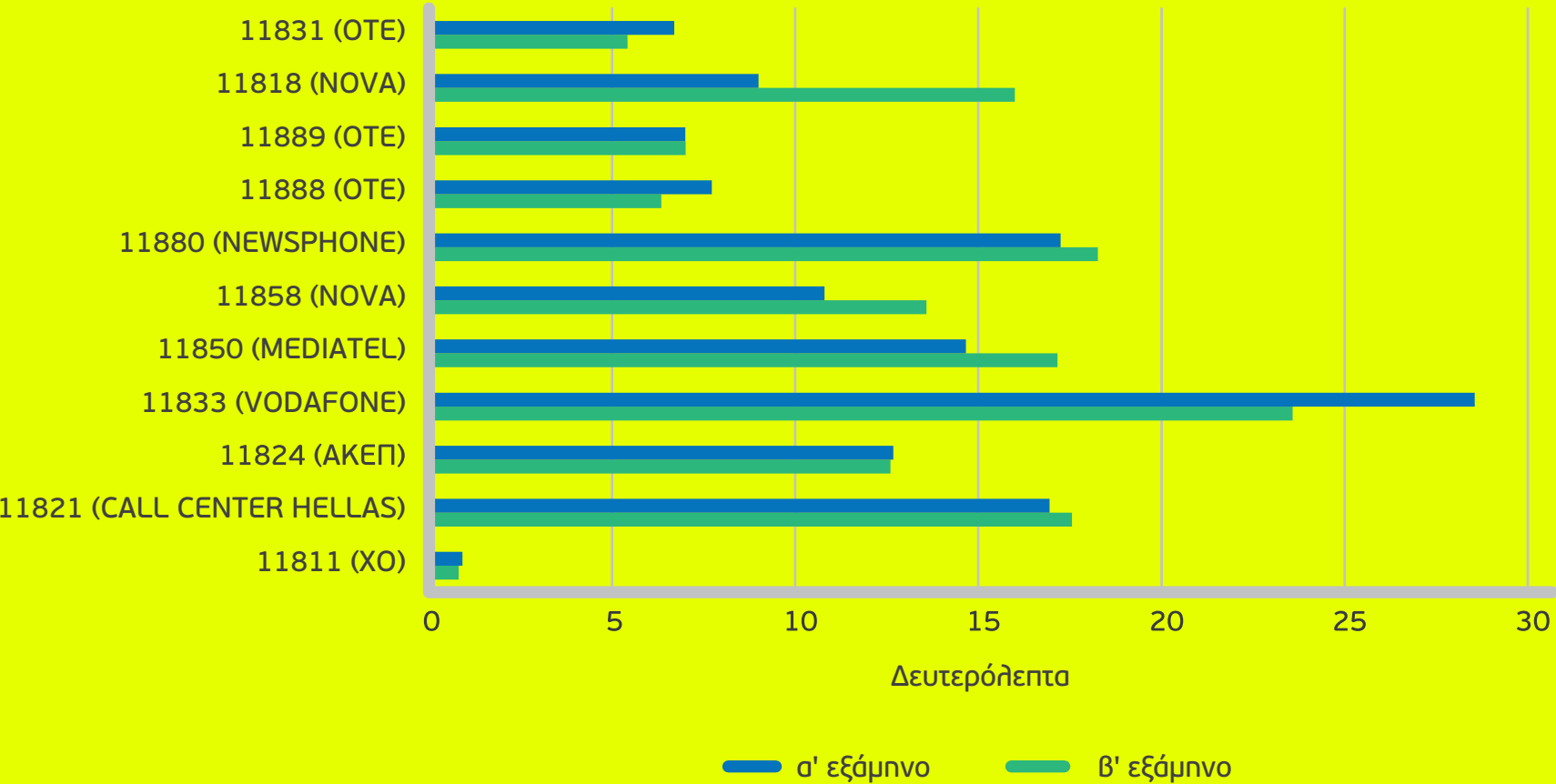


Πηγή: ΕΕΤΤ

Διάγραμμα 2.14

Μέσος χρόνος απόκρισης σε υπηρεσίες τηλεφωνικού καταλόγου, 2024

Παρουσιάζεται ο μέσος χρόνος απόκρισης σε υπηρεσίες πληροφοριών τηλεφωνικού καταλόγου. Συμπεριλαμβάνεται ο χρόνος περιήγησης σε τυχόν αυτοματοποιημένα συστήματα απόκρισης φωνής (Interactive Voice Response-IVR), με εξαίρεση τη διάρκεια του αρχικού μηνύματος πληροφόρησης για τη χρέωση της κλήσης.



Πηγή: ΕΕΤΤ

2.8 Παρατηρητήριο Τιμών

Στο τέλος του 2024, το Παρατηρητήριο Τιμών τηλεπικοινωνιακών και ταχυδρομικών προϊόντων λιανικής, Pricescorpe, περιλάμβανε πληροφορίες για 1.220 προγράμματα, που συνιστούσαν το σύνολο των εμπορικά διαθέσιμων προγραμμάτων των παρόχων ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Οι πάροχοι οφείλουν³⁴ να καταχωρούν στο Pricescorpe και να επικαιροποιούν τα δεδομένα των προγραμμάτων τους, ώστε αυτά να ανταποκρίνονται σε αλλαγές στους τιμοκαταλόγους τους, με στόχο την αντικειμενικότητα και τη διαφάνεια προς όφελος των χρηστών³⁵.

Οι χρήστες, μέσω του Pricescorpe, έχουν τη δυνατότητα να:

- αναζητούν τις λιανικές τιμές οικονομικών προγραμμάτων ηλεκτρονικών επικοινωνιών και να συγκρίνουν, βάσει σεναρίων, δεκάδες χιλιάδες συνδυασμούς προγραμμάτων,
- συγκρίνουν τιμές για τις υπηρεσίες ταχυμεταφορών και συγκεκριμένα, για αποστολές εγγράφων και δεμάτων εντός και εκτός Ελλάδας. Η πληροφόρηση αφορά σε χαρακτηριστικά και χρεώσεις για υπηρεσίες αποστολής εσωτερικού και εξωτερικού των 13 μεγαλύτερων παρόχων ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Επίσης, το 2024, η ΕΕΤΤ προέβη στις απαιτούμενες τεχνικές προσαρμογές, στο πλαίσιο της συγχώνευσης των παρόχων COSMOTE και ΟΤΕ στις αρχές του 2024.

Η ΕΕΤΤ ενημερώνει διαρκώς το Παρατηρητήριο Τιμών, ενσωματώνοντας νέες λειτουργικές δυνατότητες. Τα δεδομένα αξιοποιούνται για τη διαμόρφωση των δεικτών τηλεπικοινωνιακών προγραμμάτων που δημοσιεύει η ΕΕΤΤ σε ετήσια βάση³⁶, στο πλαίσιο παρακολούθησης της εξέλιξης των τιμών και χαρακτηριστικών των προγραμμάτων.

2.9 Απόσυρση συσκευών ραδιοεξοπλισμού

Το 2024, η ΕΕΤΤ εξέδωσε αποφάσεις για απόσυρση ή/και ανάκληση³⁷ από την αγορά 13 συσκευών ραδιοεξοπλισμού ως αποτέλεσμα ενημέρωσης από άλλα κράτη μέλη ότι δεν πληρούσαν απαιτήσεις (Οδηγία 2014/53/ΕΕ) που σχετίζονται κυρίως με τα όρια που έχουν θεσπιστεί για την υγεία και ασφάλεια του πληθυσμού, καθώς επίσης, την ορθή χρήση του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων. Σύμφωνα με τις αποφάσεις, οι οικονομικοί φορείς διακίνησης δεν πρέπει να διαθέτουν τις συγκεκριμένες συσκευές στους καταναλωτές. Σημειώνεται ότι οι απαιτήσεις είναι κοινές για όλα τα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ).

Η ΕΕΤΤ ενημερώνει συστηματικά τους καταναλωτές για την απόσυρση/ανάκληση από την αγορά μη συμμορφούμενων προϊόντων ραδιοεξοπλισμού και έχει δημιουργήσει ειδική ενότητα στον διαδικτυακό τόπο της όπου παρέχονται εκτενείς πληροφορίες³⁸.

34. Απόφαση ΕΕΤΤ 838/013/14-12-2017 (ΦΕΚ 4457/Β/18-12-2017).

35. Κατ' εφαρμογή των όσων προβλέπονται στο άρθρο 211 του Ν.4727/2020 (ΦΕΚ 184/Α/23-09-2020).

36. <https://www.eett.gr/stoicheia-agoras/apologistika-stoicheia/ilektronikes-epikoinonies/stoicheia-ellinikis-agoras/ektheseis-meletes/>

37. Απόσυρση: Ο μη συμμορφούμενος εξοπλισμός παύει να διατίθεται στην αγορά - Ανάκληση: Ο μη συμμορφούμενος εξοπλισμός παύει να διατίθεται στην αγορά και το καταναλωτικό κοινό πρέπει να τον επιστρέψει στους αρμόδιους οικονομικούς φορείς διακίνησης.

38. <https://www.eett.gr/katanalotes/asymmates-syskeyes/mi-symmorfoumena-proionta-radioexoplismou/>

2.10 Έγκριση εγκατάστασης γραμματοθυρίδων

Η ΕΕΤΤ ενέκρινε την εγκατάσταση 150 υπαίθριων γραμματοθυρίδων για την εξυπηρέτηση 3.304 νοικοκυριών/επιχειρήσεων σε περιοχές με ελλιπή ονοματοδοσία ή/και οδαρίωση σε επτά Περιφερειακές Ενότητες της χώρας (Βοιωτίας, Ευβοίας, Θεσσαλονίκης, Ιωαννίνων, Κέας-Κύθνου, Ροδόπης και Χαλκιδικής).

Ο Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας-ΦΠΚΥ (ΕΛΤΑ) υποβάλλει σχετικό αίτημα στην ΕΕΤΤ, εφόσον έχει εξασφαλίσει τη συνεργασία και έγγραφη σύμφωνη γνώμη των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΟΤΑ) οι οποίοι αναλαμβάνουν τη δαπάνη εγκατάστασής τους. Όλοι οι παρόχοι ταχυδρομικών υπηρεσιών μπορούν να χρησιμοποιούν τις γραμματοθυρίδες.

Στο τέλος κάθε έτους, ο ΦΠΚΥ υποβάλλει στην ΕΕΤΤ αναλυτικά και συγκεντρωτικά στοιχεία για τις εγκατεστημένες γραμματοθυρίδες.

2.11 Διερεύνηση σχετικά με σημεία παραλαβής ταχυδρομικών αντικειμένων

Στο πλαίσιο των επιτόπιων ελέγχων σε ταχυδρομικά καταστήματα που είναι μέλη δικτύου αδειοδοτημένων παρόχων, η ΕΕΤΤ συνέχισε τη συλλογή στατιστικών στοιχείων σχετικά με το ποσοστό των περιπτώσεων που οι χρήστες:

- είχαν εξ αρχής επιλέξει να παραλάβουν το ταχυδρομικό αντικείμενο από το κατάστημα,
- είχαν προσέλθει στο κατάστημα επειδή το αντικείμενο δεν είχε επιδοθεί στο σημείο επιλογής τους.

Επίσης, διεύρυνε το πεδίο των ελέγχων διενεργώντας επιτόπια έρευνα, βάσει ειδικού ερωτηματολογίου, σε χρήστες-πελάτες των καταστημάτων, με στόχο να διερευνήσει τους λόγους που είχαν προσέλθει στα καταστήματα για να παραλάβουν τα αντικείμενα. Η συλλογή στοιχείων θα συνεχιστεί το 2025 και τα αποτελέσματα θα αξιοποιηθούν με στόχο τη βελτίωση του επιπέδου εξυπηρέτησης των χρηστών.

150 υπαίθριες γραμματοθυρίδες εγκρίθηκαν προς εγκατάσταση για την εξυπηρέτηση **3.304** νοικοκυριών/επιχειρήσεων

2.12 Συστάσεις για παραλαβή προϊόντων διαδικτυακών αγορών

Τον Νοέμβριο του 2024, στο πλαίσιο της περιόδου εκπτώσεων (Black Friday, Digital Monday) και των εορτών, η ΕΕΤΤ παρείχε συμβουλές προς τους χρήστες σχετικά με την παραλαβή μέσω ταχυδρομείου προϊόντων διαδικτυακών αγορών. Η ενημέρωση συνοδεύτηκε από επεξηγηματικό βίντεο που, μεταξύ άλλων, αναρτήθηκε στον διαδικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ και στους λογαριασμούς της στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (social media).



Κυριότερες ενημερωτικές εκδόσεις της ΕΕΤΤ



Έκθεση Πεπραγμένων



Επισκόπηση αγορών



Επικοινωνίες εν τόχει

Η ΕΕΤΤ στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης

Η ΕΕΤΤ αξιοποιεί συστηματικά τους λογαριασμούς που διαθέτει σε Facebook, Instagram, LinkedIn, YouTube και X, προκειμένου να παρέχει χρηστικές πληροφορίες για τα δικαιώματα των χρηστών και τις δυνατότητες που έχουν στη διάθεσή τους, καθώς επίσης, να ενημερώνει για δράσεις, εκδόσεις και στατιστικά στοιχεία που δημοσιεύει.



Το 2024, ενδεικτικές αναρτήσεις αφορούσαν στη νέα διαδικτυακή πύλη του Συστήματος Διαχείρισης Φάσματος (ΣΔΦ), την εξαμηνιαία Έκθεση Ευρυζωνικότητας και την Έκθεση Ανοικτού Διαδικτύου 2023-2024 καθώς επίσης, συμβουλές προς χρήστες και επετειακές

ανακοινώσεις (π.χ. Παγκόσμια Ημέρα Τηλεπικοινωνιών). Επιπλέον, αξιοποιώντας την παρουσία της στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (social media), η ΕΕΤΤ συμμετείχε σε εκστρατεία ενημέρωσης του Σώματος Ευρωπαίων Ρυθμιστών για τις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Body of European Regulators for Electronic Communications-BEREC) για την αειφορία στην αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών, παρέχοντας συμβουλές για τη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος των συσκευών.



03

Αξιόπιστες και προσιτές επικοινωνίες για όλους

- 3.1 Ηλεκτρονικές επικοινωνίες
 - 3.1.1 Δίκτυα νέας γενιάς
 - 3.1.2 Ονόματα χώρου
 - 3.1.3 Αριθμοδοτικοί πόροι
 - 3.1.4 Υπηρεσίες εμπιστοσύνης
 - 3.1.5 Προσδιορισμός αμοιβής εκδοτών από παρόχους υπηρεσιών κοινωνίας της πληροφορίας
- 3.2 Φάσμα ραδιοσυχνοτήτων
 - 3.2.1 Αναθέωση Κανονισμού όρων χρήσης φάσματος ραδιοσυχνοτήτων
 - 3.2.2 Σύστημα Διαχείρισης Φάσματος
 - 3.2.3 Σταθερή υπηρεσία
 - 3.2.4 Δίκτυα κινητών επικοινωνιών
 - 3.2.5 Δορυφορικές υπηρεσίες
 - 3.2.6 Δηλώσεις ραδιοφωνικών σταθμών
 - 3.2.7 Αδειοδότηση κεραιοσυστημάτων δικτύων κινητών επικοινωνιών και ασύρματων δικτύων
 - 3.2.8 Σύστημα επιφυλακών για τη διαχείριση φάσματος ραδιοσυχνοτήτων
- 3.3 Ταχυδρομικές υπηρεσίες
 - 3.3.1 Καθολική Υπηρεσία
 - 3.3.2 Μετρήσεις ποιότητας

03

3.1 Ηλεκτρονικές επικοινωνίες

3.1.1 Δίκτυα νέας γενιάς

Ανάπτυξη δικτύων νέας γενιάς

Το 2024 συνεχίστηκε η ανάπτυξη δικτύων νέας γενιάς, μέσω τεχνολογίας VDSL Vectoring, στο δίκτυο πρόσβασης, από τους παρόχους NOVA, ΟΤΕ και VODAFONE (βλ. Διάγραμμα 3.1). Δεδομένου ότι οι πάροχοι επιτάχυναν τις υλοποιήσεις σε δίκτυα οπτικών ινών στο πλαίσιο της αυτόνομης εμπορικής δραστηριότητάς τους, η διαδικασία μέσω αναθέσεων από την ΕΕΤΤ υλοποιήθηκε με πιο αργούς ρυθμούς.

Στο πλαίσιο της διαδικασίας αναθέσεων VDSL Vectoring από την ΕΕΤΤ και σύμφωνα με τα πλέον πρόσφατα και αναθεωρημένα στοιχεία, ισχύουν τα ακόλουθα:

- Για την περίοδο 2017-2025, ανατέθηκαν 22.700 περίπου υπαίθριες καμπίνες, οι οποίες αντιστοιχούν σε ποσοστό μεγαλύτερο από το 52% του συνολικού δικτύου καμπινών.

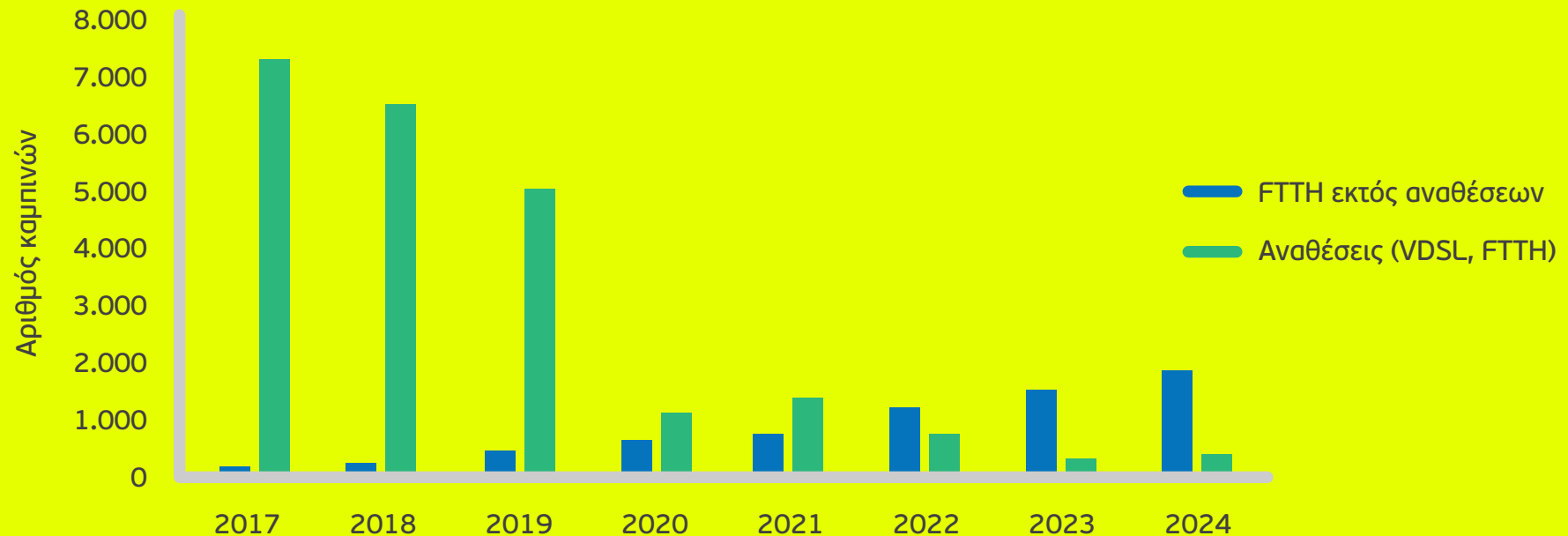
- Το 2024 ενεργοποιήθηκαν συνολικά 263 υπαίθριες καμπίνες, σε σχέση με 139 το 2023. Η πλειονότητά τους (93%) είναι καμπίνες τεχνολογίας VDSL Vectoring και οι υπόλοιπες τεχνολογίας Fiber-to-the-Home (FTTH).
- Έως το τέλος του 2024, είχε υλοποιηθεί το 98,9% του έργου ανάθεσης υπαίθριων καμπινών. Από τις 22.672 καμπίνες έχουν ενεργοποιηθεί 22.416 και έως το τέλος του 2025, προβλέπεται να ενεργοποιηθούν 256 καμπίνες.

Επίσης, οι πάροχοι, στο πλαίσιο του επιχειρηματικού σχεδίου τους (εκτός της παραπάνω διαδικασίας), το 2024 ολοκλήρωσαν και ενεργοποίησαν 1.957 οπτικές καμπίνες FTTH, σε σχέση με 1.639 το 2023.

Η ΕΕΤΤ εποπτεύει τη διαδικασία υλοποίησης των δικτύων πρόσβασης νέας γενιάς μέσω αναλυτικών αναφορών που υποβάλλουν οι πάροχοι και με επιτόπιους ελέγχους σε όλη την επικράτεια.

Διάγραμμα 3.1

Ενεργοποιήσεις καρπινών για ανάπτυξη δικτύων νέας γενιάς, 2017-2024



Πηγή: ΕΕΤΤ

Κανονιστικό πλαίσιο για τη μετάβαση σε δίκτυα νέας γενιάς

Η ΕΕΤΤ προετοίμασε το κανονιστικό πλαίσιο για την εξειδίκευση των υποχρεώσεων³⁹ των παρόχων σχετικά με τη μετάβαση σε δίκτυα νέας γενιάς και ειδικότερα, τα εξής:

- Διαδικασία μετάβασης σε δίκτυα νέας γενιάς, παράλληλα με την κατάργηση στοιχείων του υφιστάμενου παραδοσιακού δικτύου χαλκού.
- Δεσμευτικά επιχειρηματικά σχέδια των παρόχων για την ανάπτυξη υποδομών FTTH.

- Πορεία υλοποίησης των δικτύων, στο πλαίσιο της διαδικασίας εισαγωγής της τεχνολογίας VDSL Vectoring.
- Καθορισμός δεικτών προϊόντων/υπηρεσιών οπτικών ινών μέχρι τον τελικό συνδρομητή/-ρια.

Στον προτεινόμενο Κανονισμό ορίζονται οι πάροχοι οι οποίοι οφείλουν να υποβάλλουν, σε εξαμηνιαία βάση, αναφορές στην ΕΕΤΤ και το περιεχόμενο των αναφορών. Οι αναφορές θα συνοδεύονται από δεσμευτικά επιχειρηματικά σχέδια τριετίας για την ανάπτυξη υποδομών οπτικών ινών μέχρι τους συνδρομητές/-ριες, καθώς και απολογιστικά στοιχεία για την ανάπτυξη δικτύων πρόσβασης νέας

39. Βάσει της απόφασης ΕΕΤΤ 1063/002/30-01-2023 (ΦΕΚ 1028/Β/24-02-2023).

γενιάς. Η ΕΕΤΤ θα πραγματοποιεί δειγματοληπτικούς επιτόπιους ελέγχους σχετικά με την πορεία ανάπτυξης υποδομών στις περιοχές κάλυψης Υπαίθριων Καμπινών Ενεργού Εξοπλισμού (ΥΚΕΕ)/Υπαίθριων Κατανεμτών Καλωδίων (ΥΚΚ), όπως θα έχουν δηλωθεί στις αναφορές.

Ορίζεται η μεθοδολογία υπολογισμού και οι κανόνες δημοσιότητας για τα εξής:

- Παράμετροι παρακολούθησης των αστικών κέντρων αναφορικά με την ετοιμότητα για κατάργηση των παραδοσιακών υποδομών.
- Δείκτες για την εξέταση της άρσης της υποχρέωσης κοστοστρέφειας ή θέσης σε εφαρμογή της υποχρέωσης ελέγχου συμπίεσης περιθωρίου.

Το διάστημα από 18 Ιουλίου έως 18 Οκτωβρίου 2024, η ΕΕΤΤ έθεσε το σχέδιο Κανονισμού σε δημόσια διαβούλευση.

**συνολικά εκχωρημένα ονόματα
χώρου έως το τέλος του 2024**

611.033 [.gr]
6.076 [.ελ]

3.1.2 Ονόματα χώρου

Αναθεώρηση Κανονισμού

Στις 29 Απριλίου 2024, η ΕΕΤΤ εξέδωσε νέο Κανονισμό για τη διαχείριση και εκχώρηση ονομάτων χώρου (domain names) με κατάληξη [.gr] ή [.ελ], κατόπιν δημόσιας διαβούλευσης που είχε διεξαγάγει το διάστημα από 2 Φεβρουαρίου έως 19 Μαρτίου 2024. Στόχος ήταν η βελτίωση της διαδικασίας εκχώρησης και διαχείρισης ονομάτων και εκείνης βάσει της οποίας λειτουργούν οι καταχωρητές.

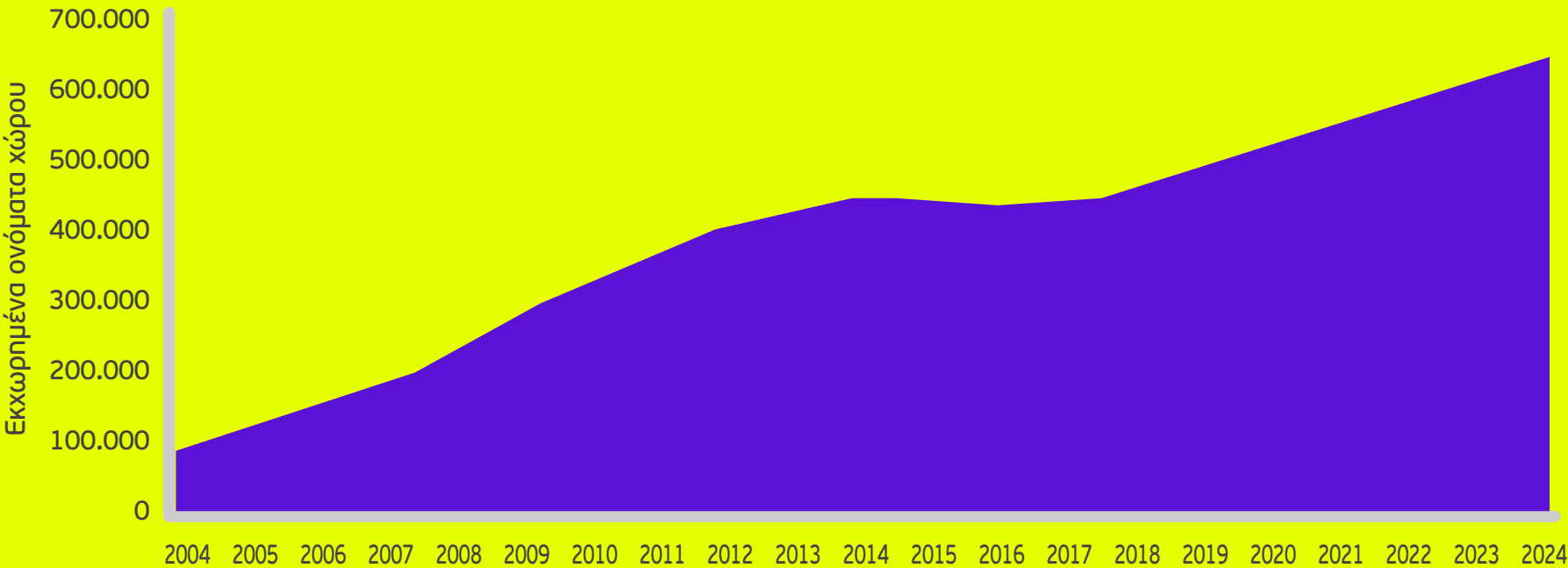
Παράλληλα, ενισχύθηκε περαιτέρω ο βαθμός ασφαλείας κατά τη διαδικασία δημιουργίας κωδικού εξουσιοδότησης ονόματος χώρου, με την προσθήκη επιπλέον επιπέδων προστασίας. Ο κωδικός εξασφαλίζει την ταυτοποίηση του κατόχου και επιτρέπει τη διαχείριση του συγκεκριμένου ονόματος.

Εκχώρηση ονομάτων χώρου

Το 2024 ο συνολικός αριθμός των εκχωρημένων ονομάτων χώρου με κατάληξη [.gr] και [.ελ], αυξήθηκε κατά 25.399, δηλαδή 4,3% σε σχέση με το 2023. Ο ρυθμός εκχωρήσεων παραμένει θετικός (βλ. Διάγραμμα 3.2).

Η ΕΕΤΤ έλαβε 64 καταγγελίες, αναφορικά με παραβάσεις του Κανονισμού διαχείρισης και εκχώρησης ονομάτων χώρου. Οι καταγγελίες σχετίζονταν με διεκδίκηση ήδη εκχωρημένων ονομάτων από τρίτα πρόσωπα για λόγους όπως, καταχώρηση ονομάτων χώρου σε φορείς οι οποίοι φέρονταν ως μη έχοντες σχετικό δικαίωμα/έννομο συμφέρον ή φέρονταν να είχαν προβεί σε καταχώρηση και χρήση με κακή πίστη.

Διάγραμμα 3.2
Εκχωρημένα ονόματα χώρου με κατάληξη [.gr] και [.ελ], 2004-2024



Πηγή: ΕΕΤΤ

3.1.3 Αριθμοδοτικοί πόροι

Τροποποίηση Κανονισμού διαχείρισης και εκχώρησης

Στις 16 Δεκεμβρίου 2024, η ΕΕΤΤ έθεσε σε δημόσια διαβούλευση σχέδιο τροποποίησης του Κανονισμού για τη διαχείριση και εκχώρηση αριθμοδοτικών πόρων⁴⁰ αναφορικά με τα ακόλουθα θέματα.

- Τροποποίηση της διαδικασίας εκχώρησης των μη γεωγρα-

φικών αριθμών: Δεδομένου του μειωμένου ενδιαφέροντος για τους δεκαψήφιους αριθμούς που ξεκινούν από 800 και 801, δεν θεωρείται πλέον απαραίτητη η εκχώρησή τους σε ομάδες των 1.000, όπως προβλέπεται στον υφιστάμενο Κανονισμό. Για τον λόγο αυτό, προτάθηκε να εκχωρούνται πλέον από την ΕΕΤΤ σε ομάδες των 100, με στόχο την καλύτερη και αποδοτικότερη διαχείριση των αριθμοδοτικών πόρων. Οι δεκαψήφιοι αριθμοί που ξεκινούν από 800 και 801 χρησιμοποιούνται αντίστοιχα για υπηρεσίες στελούς χρέωσης και υπηρεσίες με αστική χρέωση.

40. Απόφαση ΕΕΤΤ 966/002/09-11-2020 (ΦΕΚ 5266/Β/30-11-2020).

- Χρήση Κωδικού Δικτύου Κινητής (Mobile Network Code-MNC) για ιδιωτικά δίκτυα: Δεδομένης της αυξημένης χρήσης ιδιωτικών δικτύων 5^{ης} γενιάς (5G) και Long Term Evolution (LTE) και προκειμένου να είναι δυνατή η αναγνώριση ενός ιδιωτικού δικτύου και η επικοινωνία του με άλλα, είναι απαραίτητη η χρήση MNC. Ανάλογα με την τεχνική υλοποίηση του ιδιωτικού δικτύου μπορεί (α) να χρησιμοποιείται ο MNC δημοσίου δικτύου (εάν παρέχεται από δημόσιο δίκτυο), (β) να γίνεται μεριζόμενη χρήση του διεθνούς, όχι εθνικού, κωδικού χώρας⁴¹ για εσωτερική χρήση στα δίκτυα αυτά, (γ) να χρησιμοποιούνται μεριζόμενοι εθνικοί MNC για ιδιωτικά δίκτυα.

Φορτότητα αριθμών

Το 2024 συμπληρώθηκαν 20 χρόνια από την έναρξη λειτουργίας της φορτότητας αριθμών στην Ελλάδα. Την περίοδο 2004-2024, μεταφέρθηκαν συνολικά περισσότεροι από 16,7 εκατ. αριθμοί (βλ. Διάγραμμα 3.3). Η φορτικότητα συνέβαλε σε σημαντικό βαθμό στην ενίσχυση του ανταγωνισμού ανάμεσα στους παρόχους ηλεκτρονικών επικοινωνιών και είχε μεγάλη απήχηση στους χρήστες.

Το 2024 μεταφέρθηκαν μέσω φορτότητας συνολικά 951.930 αριθμοί, σημειώνοντας μικρή μείωση κατά 6,6%, σε σχέση με το 2023.

Συγκεκριμένα, μεταφέρθηκαν:

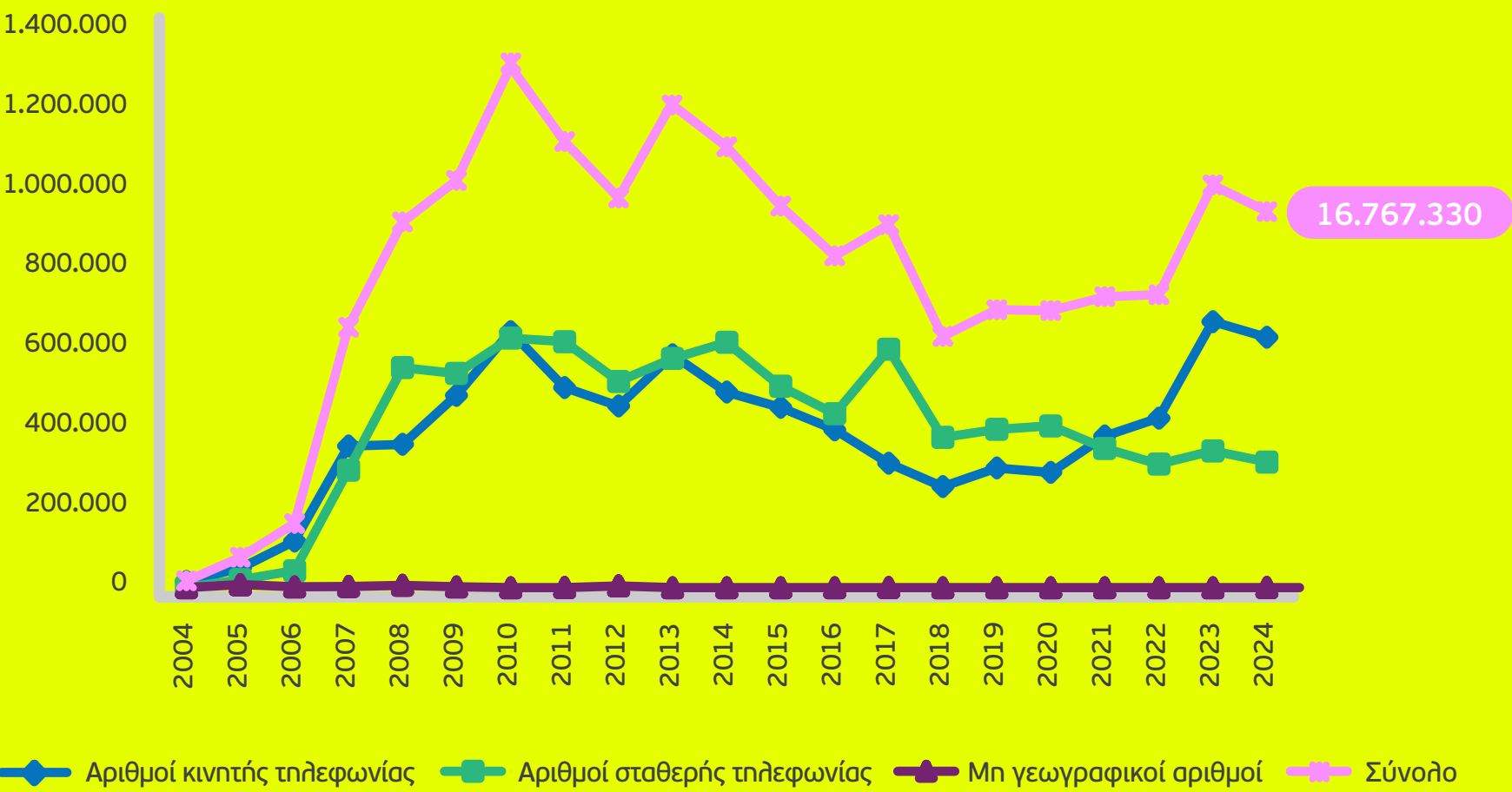
- 633.665 αριθμοί κινητής τηλεφωνίας (μείωση 5,9% σε σχέση με το 2023).
- 317.925 αριθμοί σταθερής τηλεφωνίας (μείωση 8,1% σε σχέση με το 2023).
- 340 μη γεωγραφικοί αριθμοί (αριθμοί σειρών 800, 801 κ.ά.).

Από τους παραπάνω αριθμούς, 48.421 μεταφέρθηκαν για την εξυπηρέτηση των αναγκών του έργου ΣΥΖΕΥΞΙΣ.



41. ITU-T 212 MCC 999.

Διάγραμμα 3.3
Εξέλιξη φορτηγότητας αριθμών σε ετήσια βάση, 2004-2024*



* Δεδομένα από 01-03-2004, ημερομηνία έναρξης λειτουργίας της φορτηγότητας αριθμών μέσω της Εθνικής Βάσης Δεδομένων Αναφοράς για τη φορτηγότητα (ΕΒΔΑΦ).

Πηγή: ΕΕΤΤ

3.1.4 Υπηρεσίες εμπιστοσύνης

Ως εθνικός εποπτικός φορέας για τις υπηρεσίες εμπιστοσύνης, η ΕΕΤΤ τηρεί μητρώο των εγκατεστημένων στην Ελλάδα παρόχων υπηρεσιών εμπιστοσύνης (εγκεκριμένων και μη). Εκδίδει τον εθνικό Κατάλογο Υπηρεσιών Εμπιστοσύνης (Trusted Service List-TSL) που περιλαμβάνει τους εγκεκριμένους παρόχους υπηρεσιών εμπιστοσύνης, οι οποίοι εποπτεύονται από την ΕΕΤΤ, καθώς και πληροφορίες σχετικά με τις αναγνωρισμένες υπηρεσίες εμπιστοσύνης που παρέχονται από αυτούς. Ο Κατάλογος χρησιμοποιείται για τον έλεγχο της εγκυρότητας των ψηφιακών υπογραφών.

Η ΕΕΤΤ ενημερώνει τον Κατάλογο είτε κατόπιν αιτημάτων εγκεκριμένων παρόχων είτε σε περιπτώσεις που διαπιστώνει μη συμμόρφωση μίας εγκεκριμένης υπηρεσίας με τις προβλέψεις του Κανονισμού (ΕΕ) 910/2014 (eIDAS)⁴². Ο Κατάλογος περιλαμβάνει πέντε παρόχους.

Το 2024, η ΕΕΤΤ υλοποίησε τις ακόλουθες δράσεις:

- Ενημέρωσε τον Κατάλογο, κατόπιν αιτημάτων που υπέβαλαν πάροχοι, σύμφωνα με τα ακόλουθα.
 - Προστέθηκαν οκτώ υποκείμενες Αρχές Πιστοποίησης:
 - Τέσσερις για την έκδοση εγκεκριμένων πιστοποιητικών ηλεκτρονικής υπογραφής.
 - Δύο για την έκδοση εγκεκριμένων πιστοποιητικών ηλεκτρονικής σφραγίδας.
 - Μία για έκδοση χρονοσήμανσης.
 - Μία για έκδοση εγκεκριμένων πιστοποιητικών γνησιότητας διαδικτυακού τόπου.

- Αποσύρθηκαν τέσσερις υποκείμενες Αρχές Πιστοποίησης και μία εγκεκριμένη Αρχή Πιστοποίησης Ρίζας.
- Εξέδωσε επτά αποφάσεις διαπίστωσης συμμόρφωσης με τις κανονιστικές απαιτήσεις για τα ακόλουθα θέματα, κατόπιν εξέτασης των Εκθέσεων Αξιολόγησης Συμμόρφωσης που είχαν υποβάλει εγκεκριμένοι πάροχοι:
 - Χρήση μεθόδων εξ αποστάσεως ταυτοποίησης.
 - Ένταξη νέας υποκείμενης Αρχής Πιστοποίησης.
 - Εκ νέου πιστοποίηση για το σύνολο των παρεχόμενων εγκεκριμένων υπηρεσιών.
- Διενήργησε επιτόπιους ελέγχους σε δύο εγκεκριμένους παρόχους υπηρεσιών εμπιστοσύνης.

Επιπλέον, η ΕΕΤΤ συμμετείχε στην υποβολή προτάσεων για το περιεχόμενο των Εκτελεστικών Αποφάσεων που προβλέπονται στον Κανονισμό (ΕΕ) 2024/1183 (eIDAS2.0), που τέθηκε σε ισχύ στις 20 Μαΐου 2024. Με τον νέο Κανονισμό, που τροποποιεί τον Κανονισμό eIDAS, εισάγονται νέες υπηρεσίες εμπιστοσύνης και θεσπίζεται το πλαίσιο για την ηλεκτρονική ταυτοποίηση και το ευρωπαϊκό πορτοφόλι ψηφιακής ταυτότητας.

3.1.5 Προσδιορισμός αμοιβής εκδοτών από παρόχους υπηρεσιών κοινωνίας της πληροφορίας

Η ΕΕΤΤ από 9 Ιουλίου έως 9 Οκτωβρίου 2024 έθεσε σε δημόσια διαβούλευση σχέδιο Κανονισμού με τον οποίο εξειδικεύονται⁴³ τα κριτήρια για τον προσδιορισμό των αμοιβών εκδοτών από τους παρόχους υπηρεσιών κοινωνίας της πληροφορίας. Σημει-

42. Κανονισμός (ΕΕ) 910/2014 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 23^{ης} Ιουλίου 2014 σχετικά με την ηλεκτρονική ταυτοποίηση και τις υπηρεσίες εμπιστοσύνης για τις ηλεκτρονικές συναλλαγές στην εσωτερική αγορά και την κατάργηση της Οδηγίας 1999/93/ΕΚ.
43. Ν.4996/2022, ΦΕΚ 218/Α/24-11-2022.

ώνεται ότι οι εγκατεστημένοι σε κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ) εκδότες έχουν δικαίωμα να επιτρέπουν ή να απαγορεύουν την αναπαραγωγή περιεχομένου των εκδόσεών τους από τους παραπάνω παρόχους και τη διάθεσή τους στο κοινό.

3.2 Φάσμα ραδιοσυχνοτήτων

3.2.1 Αναθεώρηση Κανονισμού όρων χρήσης φάσματος ραδιοσυχνοτήτων

Ο Κανονισμός όρων χρήσης φάσματος ραδιοσυχνοτήτων αναθεωρείται σε τακτά χρονικά διαστήματα, κατόπιν διενέργειας δημόσιας διαβούλευσης, προκειμένου να καθορίζονται και να συμπεριλαμβάνονται νέοι όροι διάθεσης του φάσματος. Στόχο αποτελεί η αποτελεσματική, αποδοτική και συντονισμένη χρήση.

Κατόπιν δημόσιας διαβούλευσης που διεξήχθη το διάστημα από 25 Νοεμβρίου έως 20 Δεκεμβρίου 2024, η ΕΕΤΤ εξέδωσε, τον Ιούλιο του 2024, νέο Κανονισμό προκειμένου να:

- συμπεριληφθούν οι ακόλουθες υπηρεσίες και αντίστοιχες ζώνες φάσματος ραδιοσυχνοτήτων:
 - Υπηρεσία Εκμετάλλευσης Διαστήματος: 2025-2110MHz και 2200-2290MHz.
 - Υπηρεσία ραδιοεντοπισμού: 5470-5570MHz και 5570-5650MHz.
 - Μετεωρολογική δορυφορική υπηρεσία: 1670-1710MHz, 7450-7550MHz, 7750-7850MHz και 8175-8215MHz.

- καθοριστούν οι όροι χρήσης της ζώνης από τα Συμπληρωματικά Σκέλη Εδάφους (ΣΣΕ) της κινητής δορυφορικής υπηρεσίας 2483,5-2495MHz.

Επίσης, τον Δεκέμβριο του 2024, ξεκίνησε η διαδικασία νέας αναθεώρησης του Κανονισμού, για την επικαιροποίηση της Υπηρεσίας Δορυφορικής Εξερεύνησης της Γης (401-403MHz) και της Υπηρεσίας Εκμετάλλευσης Διαστήματος (401-402MHz).

3.2.2 Σύστημα Διαχείρισης Φάσματος

Τον Ιανουάριο του 2024 ξεκίνησε η λειτουργία του Συστήματος Διαχείρισης Φάσματος (ΣΔΦ). Πρόκειται για ένα πλήρως αυτοματοποιημένο και εξειδικευμένο πληροφοριακό σύστημα που υποστηρίζει την ΕΕΤΤ στη διαχείριση του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων και τη χορήγηση δικαιωμάτων χρήσης.

Ειδικότερα, το ΣΔΦ ενσωματώνει τις πλέον καινοτόμες τεχνολογίες, εφαρμογές και εργαλεία λογισμικού και επίσης, τις πιο σύγχρονες πρακτικές διαχείρισης του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων. Διασυνδέεται, μέσω κατάλληλων διεπαφών με τα πληροφοριακά συστήματα της ΕΕΤΤ που συμμετέχουν στη διαδικασία χορήγησης αδειών χρήσης. Μέσω του συστήματος επιτυγχάνεται η αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση επιχειρήσεων/χρηστών που βασίζουν την οικονομική δραστηριότητά τους στη χρήση του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων και γενικότερα, διευκολύνεται η περαιτέρω ανάπτυξη της αγοράς ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Επίσης, καθίσταται αποδοτικότερη η αξιοποίηση των ανθρώπινων πόρων και της υλικοτεχνικής υποδομής της ΕΕΤΤ.

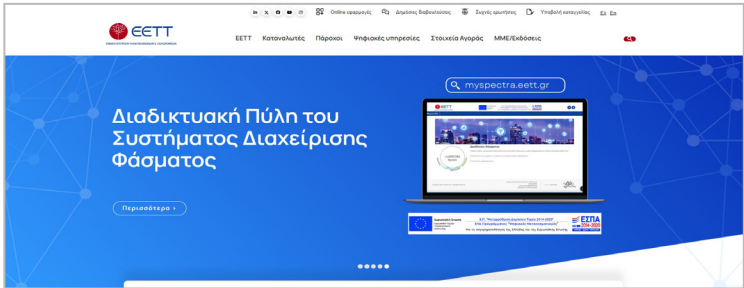
Παράλληλα, για την πρόσβαση στο ΣΔΦ, η ΕΕΤΤ έχει αναπτύξει τη διαδικτυακή πύλη myspectra.eett.gr, αποκλειστικά

μέσω της οποίας οι επιχειρήσεις, δημόσιοι φορείς και ιδιώ-
τες που έχουν εγγραφεί, υποβάλλουν, με εύχρηστο τρόπο,
όλα τα αιτήματά τους. Οι υφιστάμενοι κατά την έναρξη λει-
τουργίας του ΣΔΦ χρήστες του φάσματος, είχαν ενημερωθεί
σχετικά με την υποχρέωση εγγραφής τους στο σύστημα.

Το ΣΔΦ παρέχει στους χρήστες τις ακόλουθες βασικές δυ-
νατότητες:

- Υποβολή αιτημάτων για τη χρήση του φάσματος και ενη-
μέρωση για την πορεία διεκπεραίωσης, και μέσω ηλε-
κτρονικού ταχυδρομείου.
- Επισκόπηση των τελών εκχώρησης/χρήσης φάσματος.
- Διαχείριση στοιχείων του φορέα που εκπροσωπούν και
δυνατότητα εγγραφής επιπλέον χρηστών.
- Πρόσβαση στο σύνολο των διοικητικών πράξεων που
τους έχουν χορηγηθεί.
- Διαχείριση και πρόσβαση σε βιβλιοθήκες με δεδομένα που
αφορούν στις αιτήσεις τους (θέσεις σταθμών, κεραίες, εξο-
πλισμοί κ.λπ.).

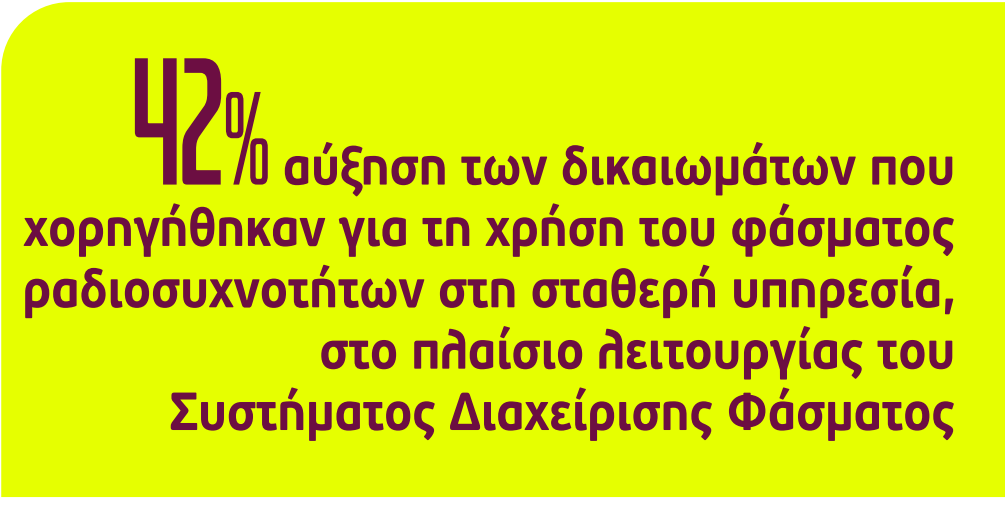
Χαρακτηριστικά αναφέρεται ότι με τη λειτουργία του ΣΔΦ
αυξήθηκε κατά 42% ο αριθμός των δικαιωμάτων που χορη-
γήθηκαν στη σταθερή υπηρεσία, σε σχέση με το 2023 (βλ,
Ενότητα III, 3.2.3)



3.2.3 Σταθερή υπηρεσία

Το 2024, η ΕΕΤΤ χορήγησε:

- 3.250 νέα δικαιώματα χρήσης φάσματος ραδιοσυχνοτήτων
δισημειακών ραδιοζεύξεων, που αφορούσαν κυρίως σε
δίκτυα κορμού παρόχων ηλεκτρονικών επικοινωνιών,
- 15 δικαιώματα χρήσης φάσματος ραδιοσυχνοτήτων για
την κάλυψη ιδίων αναγκών, κυρίως για τη μεταφορά
ραδιοφωνικού/τηλεοπτικού προγράμματος από το ση-
μείο παραγωγής (studio) στο κέντρο εκπομπής.



Η λειτουργία του ΣΔΦ (βλ. Ενότητα III, 3.2.2) συνέβαλε στην
ταχύτερη διεκπεραίωση αιτημάτων, με αποτέλεσμα την αύξηση
κατά 42% του αριθμού των δικαιωμάτων που χορηγήθηκαν, σε
σχέση με το 2023. Σημειώνεται ότι οι ραδιοζεύξεις σταθερής
υπηρεσίας χρησιμοποιούνται εκτενώς από παρόχους δικτύων
κινητών επικοινωνιών, σταθερής τηλεφωνίας και υπηρεσιών
Διαδικτύου, καθώς και από ραδιοφωνικούς/τηλεοπτικούς
σταθμούς.

3.2.4 Δίκτυα κινητών επικοινωνιών

Αναφορικά με τα δίκτυα κινητών επικοινωνιών, συμπεριλαμβανομένων των ειδικών ραδιοδικτύων, η ΕΕΤΤ εξέδωσε συνολικά 153 αποφάσεις:

- 110 σχετικά με τη χορήγηση νέων δικαιωμάτων ή την τροποποίηση υφιστάμενων.
- 24 για χορήγηση προσωρινών δικαιωμάτων σχετικά με την κάλυψη εκδηλώσεων.
- 19 αναφορικά με την ανάκληση υφιστάμενων δικαιωμάτων, μετά από αίτημα των κατόχων τους.

3.2.5 Δορυφορικές υπηρεσίες

Το 2024, η ΕΕΤΤ προέβη στις ακόλουθες ενέργειες:

- Χορήγησε τρία δικαιώματα χρήσης ραδιοσυχνοτήτων.
- Μεταβίβασε δύο υφιστάμενα δικαιώματα.
- Χορήγησε οκτώ προσωρινά δικαιώματα για τις ανάγκες του Παγκοσμίου Πρωταθλήματος Ράλλυ (World Rally Championship-WRC) και διεθνών ποδοσφαιρικών αγώνων, σε μεταφερόμενους επίγειους δορυφορικούς σταθμούς.
- Χορήγησε τεχνική γνώμη στο Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης για έξι δικαιώματα χρήσης ραδιοσυχνοτήτων σε κρατικά δίκτυα.
- Απέστειλε στο παραπάνω Υπουργείο τα τεχνικά στοιχεία δύο επίγειων δορυφορικών σταθμών για έλεγχο και συντονισμό με τα δίκτυα των γειτονικών χωρών, με στόχο την αποφυγή παρεμβολών.

Η ΕΕΤΤ, για την αποφυγή παρεμβολών, εφάρμοσε τις δια-

δικασίες που προβλέπει η Διεθνής Ένωση Τηλεπικοινωνιών (International Telecommunication Union-ITU) και συντόνισε τους εγχώριους και διεθνείς επίγειους δορυφορικούς σταθμούς με τα υφιστάμενα επίγεια δίκτυα σταθερής και δορυφορικής υπηρεσίας.

3.2.6 Δηλώσεις ραδιοφωνικών σταθμών

Έως το τέλος του 2024 είχαν γίνει δεκτές μέσω του Συστήματος Ηλεκτρονικής Υποβολής Αιτήσεων (ΣΗΛΥΑ) κατασκευών κεραιών 1.032 δηλώσεις λειτουργούντων ραδιοφωνικών σταθμών και δεν έχει μεσολαβήσει ανάκληση ή επιστροφή της δήλωσης, με παρατηρήσεις/ερωτήματα προς διευκρίνιση ή/και συμπλήρωση του φακέλου. Από αυτές, 691 δηλώσεις ήταν ενεργές για πρωτεύουσες θέσεις εκπομπής και 341 για δευτερεύουσες.

Η ΕΕΤΤ επεξεργάζεται τις αιτήσεις εγγραφής/τροποποίησης/ανάκλησης δηλώσεων που υποβάλλουν οι ραδιοφωνικοί σταθμοί μέσω του ΣΗΛΥΑ, στο πλαίσιο σχετικής υποχρέωσης. Ισχύει για τους νομίμως λειτουργούντες ραδιοφωνικούς σταθμούς οι οποίοι οφείλουν να δηλώνουν στην ΕΕΤΤ τα κεραιοσυστήματά τους, συμπεριλαμβανομένων των κεραιοσυστημάτων της ΕΡΤ ΑΕ και εκείνων που μεταδίδουν/αναμεταδίδουν ραδιοφωνικές εκπομπές. Επισημαίνεται ότι τα κεραιοσυστήματα των νομίμως λειτουργούντων ραδιοφωνικών σταθμών εξαιρούνται από την υποχρέωση χορήγησης άδειας κατασκευής κεραίας, μέχρι να ολοκληρωθεί η διαδικασία αδειοδότησης των ραδιοφωνικών σταθμών⁴⁴.

Επίσης, η ΕΕΤΤ αποστέλλει⁴⁵ σε ετήσια βάση, στην Ελληνική Επιτροπή Ατομικής Ενέργειας (ΕΕΑΕ) ηλεκτρονικούς κατα-

44. Ν.4313/2014 (ΦΕΚ 261/Α/17-12-2014), άρθρο 61, ως ισχύει.
45. ΥΑ Π/112/345/04-12-2012 (ΦΕΚ 3271/Β/06-12-2012) ως ισχύει.

λόγους με τις κατασκευές κεραιών που κατέχουν ραδιοφωνικοί σταθμοί. Το 2024 εστάλησαν κατάλογοι με 1.506 εγγραφές για 1.294 ιδιόκτητους ιστούς.

Σημειώνεται ότι η ΕΕΤΤ, μέσω του ΣΗΛΥΑ, δημοσιεύει στην Ενημερωτική Πύλη Κατασκευών Κεραιών, keraies.eett.gr, τις ολοκληρωμένες δηλώσεις κεραιοσυστημάτων ραδιοφωνικών σταθμών.

3.2.7 Αδειοδότηση κεραιοσυστημάτων δικτύων κινητών επικοινωνιών και ασύρματων δικτύων

Το 2024 υποβλήθηκαν στο ΣΗΛΥΑ:

- 513 νέες αιτήσεις χορήγησης/τροποποίησης αδειών κατασκευών κεραιών,
- 1.601 δηλώσεις τροποποίησης κατασκευών κεραιών,
- 1.094 δηλώσεις Εγκαταστάσεων Κατασκευών Κεραιών Χαμηλής ηλεκτρομαγνητικής περιβαλλοντικής Όχλησης (ΕΚΚΧΟ).

Κατά τη διάρκεια του έτους, η ΕΕΤΤ προέβη στις ακόλουθες ενέργειες, αξιοποιώντας τη διαδικτυακή εφαρμογή του ΣΗΛΥΑ:

- Χορήγησε/Τροποποίησε 325 άδειες.
- Εξέδωσε 26 αποφάσεις απόρριψης αιτημάτων αδειοδότησης.
- Ανακάλεσε 108 άδειες.

- Διεκπεραίωσε 1.223 δηλώσεις τροποποίησης κατασκευών κεραιών και 665 δηλώσεις ΕΚΚΧΟ.
- Εξέδωσε 50 διαπιστωτικές πράξεις σχετικά με την υπαγωγή σε Πρότυπες Περιβαλλοντικές Δεσμεύσεις (ΠΠΔ) κατασκευών κεραιών.

3.2.8 Σύστημα επιφυλακών για τη διαχείριση φάσματος ραδιοσυχνοτήτων

Το 2024, μέσω του συστήματος επιφυλακών, η ΕΕΤΤ διεκπεραίωσε άμεσα 64 επείγοντα αιτήματα για την εύρεση διαθέσιμων συχνοτήτων. Η πλειονότητα των αιτημάτων αφορούσε σε χρήση ραδιοσυχνοτήτων για προσωρινή λειτουργία ασύρματων δικτύων ασφάλειας διπλωματικών αποστολών ή ξένων αξιωματούχων, στο πλαίσιο έκτακτης επίσκεψής τους στην Ελλάδα.

Το σύστημα επιφυλακών⁴⁶ που διαθέτει η ΕΕΤΤ εξασφαλίζει αδιάλειπτη και άμεση πρόσβαση στα δεδομένα του Εθνικού Μητρώου Ραδιοσυχνοτήτων (ΕΜΡ), προκειμένου, εκτός ωραρίου εργασίας:

- να χορηγεί εγκρίσεις για χρήση συχνοτήτων σε περιπτώσεις εκτάκτων αναγκών και φυσικών καταστροφών ή ανάγκης επείγουσας συνδρομής, κατόπιν αιτημάτων των Υπουργείων Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Εθνικής Άμυνας,
- να συνδράμει στο έργο εποπτείας του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων, παρέχοντας πληροφορίες σχετικά με την εκχώρηση δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων για τη διερεύνηση και αντιμετώπιση περιπτώσεων επιζήμιων παρεμβολών.

46. Ν.4727/2020 (ΦΕΚ 184/Α/23-09-2020), άρθρο 113, παρ. 2, όπως διαμορφώθηκε με το άρθρο 41 του Ν.4821/2021 (ΦΕΚ 134/Α/31-07-2021).

3.3 Ταχυδρομικές υπηρεσίες

3.3.1 Καθολική Υπηρεσία

Κοστολογικός έλεγχος ΦΠΚΥ

Στο πλαίσιο της συγχώνευσης δια απορρόφησης του παρόχου ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΕΛΤΑ ΑΕ από τα ΕΛΤΑ, η ΕΕΤΤ αποδέχτηκε, με απόφασή της⁴⁷ αίτημα του Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας -ΦΠΚΥ (ΕΛΤΑ) να παραταθεί για ένα επιπλέον έτος η ισχύς του εγκεκριμένου κοστολογικού συστήματος. Επίσης, επιφυλάχθηκε για τον έλεγχο της συμμόρφωσης, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην προηγούμενη έγκριση, και την ενσωμάτωση ενδεχόμενων αλλαγών στο κοστολογικό σύστημα λόγω της συγχώνευσης.

Σημειώνεται ότι η ύπαρξη εγκεκριμένου κοστολογικού συστήματος αποτελεί τη βάση για τον καθορισμό των τιμολογίων της Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΥ), τον υπολογισμό του Καθαρού Κόστους Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΚΚΥ) και τη διερεύνηση θεμάτων ανταγωνισμού, συμβάλλοντας στη βελτίωση της αποδοτικότητας του ΦΠΚΥ.

Καθαρό Κόστος Καθολικής Υπηρεσίας

Η ΕΕΤΤ υπέβαλε στον Υπουργό Ψηφιακής Διακυβέρνησης την έκθεση επαλήθευσης του ΚΚΚΥ του ΦΠΚΥ για το έτος 2022⁴⁸. Το έργο της επαλήθευσης αφορούσε στην αξιολόγηση, σε συνεργασία με ανεξάρτητο φορέα, του μοντέλου αναφοράς που είχαν υποβάλει τα ΕΛΤΑ, καθώς και τον έλεγχο του ΚΚΚΥ για το έτος 2022.

Στόχος ήταν να διασφαλιστεί ότι το εγκεκριμένο ΚΚΚΥ δεν υπερβαίνει το μέτρο του αναγκαίου για την κάλυψη των δαπανών που πραγματοποιούνται στο πλαίσιο της υποχρέωσης παροχής ΚΥ. Παράλληλα, εξετάστηκε η ύπαρξη ή μη άδικης οικονομικής επιβάρυνσης του ΦΠΚΥ. Περαιτέρω, η ΕΕΤΤ υπέβαλε στον Υπουργό Ψηφιακής Διακυβέρνησης πρόβλεψη⁴⁹ σχετικά με το ύψος του ΚΚΚΥ για το έτος 2024.

3.3.2 Μετρήσεις ποιότητας

Αλληλογραφία εσωτερικού

Το 2024, η ΕΕΤΤ συνέχισε τις μετρήσεις ποιότητας για τις υπηρεσίες αλληλογραφίας Α' και Β' προτεραιότητας εσωτερικού, στο πλαίσιο παροχής της ΚΥ. Διενεργήθηκαν μετρήσεις, από ανεξάρτητο φορέα, για την εκτίμηση των εργασίμων ημερών διακίνησης από τον ΦΠΚΥ απλής, μεμονωμένης αλληλογραφίας, από άκρο σε άκρο, σύμφωνα με τα ευρωπαϊκά πρότυπα EN 13850 για την Α' προτεραιότητα και EN 14508 για τη Β' προτεραιότητα.

Στις μετρήσεις ποιότητας για την Α' και Β' προτεραιότητα εκτιμάται το ποσοστό των έγκυρων επιστολών ελέγχου που επιδίδονται εντός τριών (H+3) και πέντε (H+5) εργασίμων ημερών από την ημέρα κατάθεσης, καθώς επίσης, ο αριθμός των εργασίμων ημερών διακίνησης από άκρο σε άκρο. Οι στόχοι ποιότητας που ο ΦΠΚΥ υποχρεούται να επιτυγχάνει για την Α' προτεραιότητα εσωτερικού είναι οι ακόλουθοι:

- H+3: 90%
- H+5: 98%

47. Απόφαση ΕΕΤΤ 1129/002/14-10-2024.

48. Απόφαση ΕΕΤΤ 1124/003/02-09-2024.

49. Απόφαση ΕΕΤΤ 1129/003/14-10-2024.

Το έργο των μετρήσεων ποιότητας απαιτεί την ανάπτυξη δικτύου αντεπιστελλόντων ανά την επικράτεια, καθώς και την ανάπτυξη πληροφοριακού συστήματος με το οποίο παρακολουθείται η παραγωγή και η διακίνηση των επιστολών ελέγχου, η λειτουργία του δικτύου των αντεπιστελλόντων και η σύνταξη των σχετικών αναφορών. Τα αποτελέσματα των μετρήσεων της απλής αλληλογραφίας εσωτερικού συνοψίζονται στον Πίνακα 3.1.

Διεθνής αλληλογραφία

Οι μετρήσεις ποιότητας διεθνούς εισερχόμενης/εξερχόμενης αλληλογραφίας Α' προτεραιότητας διενεργούνται από τη Διεθνή Ταχυδρομική Ένωση (International Post Corporation-IPC), βάσει του ευρωπαϊκού προτύπου EN 13850.

Οι στόχοι ποιότητας που ο ΦΠΚΥ οφείλει να επιτυγχάνει είναι οι ακόλουθοι:

- Δείκτης ταχύτητας: Ποσοστό 85% των έγκυρων επιστολών ελέγχου πρέπει να επιδίδεται εντός τριών εργάσιμων ημερών (H+3) από την ημέρα κατάθεσης.
- Δείκτης αξιοπιστίας: Ποσοστό 97% των έγκυρων επιστολών ελέγχου πρέπει να επιδίδεται εντός πέντε εργάσιμων ημερών (H+5) από την ημέρα κατάθεσης.

Το 2024, οι μετρήσεις ποιότητας της IPC κατέγραψαν δείκτη ταχύτητας 55,5% και δείκτη αξιοπιστίας 84,2%. Στη διεξαγωγή των μετρήσεων συμμετείχαν 4.100 αντεπιστέλλοντες από 31 χώρες και διακινήθηκαν 130.000 επιστολές ελέγχου, καλύπτοντας 674 διαδρομές ανάμεσα στις χώρες που συμμετείχαν στις μετρήσεις.

Πίνακας 3.1

Αποτελέσματα μετρήσεων ποιότητας για την απλή αλληλογραφία εσωτερικού, 2024

Προτεραιότητα	Υποχρέωση ΕΛΤΑ* (%)		Αποτελέσματα ΕΛΤΑ βάσει μετρήσεων (%)		
	H+3 (%)	H+5 (%)	H+3 (%)	H+5 (%)	Μέσος αριθμός ημερών επίδοσης
Α' προτεραιότητα	90	98	35,6	59,9	5,80
Β' προτεραιότητα	-	-	35,9	60,9	5,72

* Βάσει ΥΑ 72142/1663/2014 και οικ.29768/23-10-2020. Σημειώνεται ότι δεν προβλέπονται από τη νομοθεσία στόχοι ποιότητας για την απλή αλληλογραφία Β' προτεραιότητας εσωτερικού.

Πηγή: ΕΕΤΤ

Ο μέσος χρόνος διακίνησης, από άκρο σε άκρο, εκτιμήθηκε σε 3,9 ημέρες. Οι δείκτες ταχύτητας και αξιοπιστίας υπολείπονταν από τον στόχο για το 2024.

Στους Πίνακες 3.2 και 3.3 παρουσιάζονται πληροφορίες για τις μετρήσεις.

Διεθνής εξερχόμενη από Ελλάδα αλληλογραφία

Το 2024 διενεργήθηκαν μετρήσεις ποιότητας σε 13 χώρες για την απλή διεθνή εξερχόμενη από την Ελλάδα αλληλογραφία Α' προτεραιότητας. Οι δείκτες ταχύτητας και αξιοπιστίας, για το σύνολο των χωρών που συμμετείχαν στις μετρήσεις, υπολείπονταν του στόχου που υποχρεούται να επιτυγχάνει ο ΦΠΚΥ.

- Διάμεση επίδοση δείκτη ταχύτητας: 20,3% (εύρος από 0,0% έως 42,9%).
- Διάμεση επίδοση δείκτη αξιοπιστίας: 66,3% (εύρος από 32,7% έως 80,0%).
- Διάμεσος χρόνος διακίνησης από άκρο σε άκρο: 5,2 ημέρες (εύρος από 4,3 έως 8,2 ημέρες).

Διεθνής εισερχόμενη στην Ελλάδα αλληλογραφία

Το 2024 διενεργήθηκαν μετρήσεις ποιότητας σε 21 χώρες για την απλή διεθνή εισερχόμενη στην Ελλάδα αλληλογραφία Α' προτεραιότητας. Οι δείκτες ταχύτητας και αξιοπιστίας, για το σύνολο των χωρών που συμμετείχαν στις μετρήσεις υπολείπονταν του στόχου που υποχρεούται να επιτυγχάνει ο ΦΠΚΥ.

- Διάμεση επίδοση δείκτη ταχύτητας: 2,2% (εύρος από 0,0% έως 7,2%).
- Διάμεση επίδοση δείκτη αξιοπιστίας: 20,7% (εύρος από 0,0% έως 40,0%).
- Διάμεσος χρόνος διακίνησης από άκρο σε άκρο: 8,5 ημέρες (εύρος από 6,6 έως 14,7 ημέρες).

Στους εξωγενείς παράγοντες που επηρέασαν αρνητικά το επίπεδο ταχυδρομικής εξυπηρέτησης στον ευρύτερο ευρωπαϊκό χώρο, περιλαμβάνονται οι ιδιαιτερότητες των χωρών που συμμετείχαν στις μετρήσεις (όπως η γεωγραφία κάθε χώρας), λόγοι ανωτέρας βίας (όπως κακοκαιρία και απεργίες), καθώς και δυσκολίες στη συγκοινωνιακή διασύνδεση ανάμεσα στις χώρες (όπως έλλειψη απευθείας πτήσεων).

Πίνακας 3.2
Αποτελέσματα μετρήσεων διεθνούς αλληλογραφίας Α' προτεραιότητας, 2024

Αλληλογραφία	Αριθμός χωρών	Δείκτης ταχύτητας (%)		Δείκτης αξιοπιστίας(%)		Αριθμός ημερών επίδοσης	
		Διάμεση επίδοση	Εύρος (ελάχ.-μέγ.)	Διάμεση επίδοση	Εύρος (ελάχ.-μέγ.)	Διάμεσος	Εύρος (ελάχ.-μέγ.)
Εξερχόμενη	13	20,3	0,0 - 42,9	66,3	32,7 - 80,0	5,2	4,3 - 8,2
Εισερχόμενη	21	2,2	0,0 - 7,2	20,7	0,0 - 40,0	8,5	6,6 - 14,7

Πηγή: IPC

Πίνακας 3.3
Αποτελέσματα ποιότητας διεθνούς αλληλογραφίας Α' προτεραιότητας, 2024

Χώρα	Εξερχόμενη αλληλογραφία			Εισερχόμενη αλληλογραφία		
	H+3	H+5	Μέσος αριθμός ημερών επίδοσης	H+3	H+5	Μέσος αριθμός ημερών επίδοσης
Αυστρία	37,8	80,0	4,7	7,1	33,3	6,6
Βέλγιο	37,1	77,1	5,2	7,2	30,3	7,5
Βουλγαρία	0,0	35,0	8,2	0,0	8,1	9,9
Γαλλία	9,9	57,4	5,9	1,3	20,7	7,9
Γερμανία	22,0	73,6	5,2	-	-	-
Δανία	-	-	-	0,0	18,2	8,5
Ελβετία	42,9	79,8	4,3	-	-	-
Εσθονία	-	-	-	2,6	13,2	8,9
Ην. Βασίλειο	28,3	74,0	4,9	3,3	25,7	7,4
Ιρλανδία	-	-	-	4,0	20,0	9,8
Ισπανία	6,3	39,7	6,5	4,3	21,7	8,6
Ιταλία	26,3	74,8	5,2	4,8	31,0	8,0
Κύπρος	20,3	59,9	5,7	4,8	40,0	7,1
Λουξεμβούργο	-	-	-	0,0	28,9	7,3
Νορβηγία	-	-	-	0,0	2,2	9,8
Ολλανδία	10,8	66,3	5,2	0,0	2,6	9,7
Ουγγαρία	-	-	-	2,9	23,5	8,2
Πολωνία	-	-	-	0,0	0,0	14,7
Πορτογαλία	-	-	-	2,2	22,2	8,9
Ρουμανία	14,9	61,7	6,6	1,6	9,4	11,5
Σουηδία	4,1	32,7	6,6	2,2	24,4	8,9
Τσεχία	-	-	-	4,5	20,5	8,2
Φινλανδία	-	-	-	0,0	10,2	8,1

Πηγή: IPC

04

Δημιουργία ευνοϊκού περιβάλλοντος για επενδύσεις

- 4.1 Ηλεκτρονικές επικοινωνίες
 - 4.1.1 Κοστολόγηση και λογιστικός διαχωρισμός
 - 4.1.2 Κοστολογικοί έλεγχοι - Έλεγχοι τιμών
 - 4.1.3 Τεχνοοικονομικά μοντέλα Bottom-up
 - 4.1.4 Εκπτώσεις όγκου FTTH ΟΤΕ
 - 4.1.5 Καθορισμός αρχών τιμολόγησης για πρόσβαση σε υφιστάμενη υποδομή
 - 4.1.6 Εικονική Τοπική Αδεσμοποίητη Πρόσβαση
 - 4.1.7 Προσφορές αναφοράς ΟΤΕ
 - 4.1.8 Μελέτη Βιωσιμότητας στις Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνιών
- 4.2 Ταχυδρομικές υπηρεσίες
 - 4.2.1 Επικαιροποίηση κανονιστικού πλαισίου
 - 4.2.2 Υπηρεσίες διασυννοριακής παράδοσης δεμάτων/επιστολών
 - 4.2.3 Συγχώνευση ΕΛΤΑ - Ταχυμεταφορές ΕΛΤΑ ΑΕ

04

4.1 Ηλεκτρονικές επικοινωνίες

4.1.1 Κοστολόγηση και λογιστικός διαχωρισμός

Η ΕΕΤΤ εξέδωσε απόφαση⁵⁰ με την οποία καθόρισε εκ νέου τη μεθοδολογία κοστολόγησης και λογιστικού διαχωρισμού για την υλοποίηση των ρυθμιστικών υποχρεώσεων ελέγχου τιμών, κοστολόγησης και λογιστικού διαχωρισμού του παρόχου με Σημαντική Ισχύ στην Αγορά.

Η επικαιροποίηση της μεθοδολογίας θα συμβάλει στον εκσυγχρονισμό των κοστολογικών συστημάτων Fully Distributed Cost (FDC) και Long Run Incremental Cost (LRIC) του παρόχου με Σημαντική Ισχύ στην Αγορά, με την αφαίρεση παρωχημένων λιανικών και χονδρικών υπηρεσιών, κατηγοριών κόστους και λοιπών δικτυακών στοιχείων/δραστηριοτήτων που δεν ανταποκρίνονται στις τρέχουσες ρυθμιστικές και τεχνολογικές εξελίξεις. Με τον εκσυγχρονισμό των κοστολογικών συστημάτων, απλοποιούνται οι διαδικασίες και μειώνεται ο χρόνος διενέργειας του κοστολογικού ελέγχου.

4.1.2 Κοστολογικοί έλεγχοι - Έλεγχοι τιμών

Κοστολογικός έλεγχος ΟΤΕ

Τον Μάρτιο του 2024, η ΕΕΤΤ εξέδωσε απόφαση⁵¹ αναφορικά με τον ετήσιο κοστολογικό έλεγχο του ΟΤΕ, ως υπόχρεου παρόχου με Σημαντική Ισχύ στην Αγορά. Με βάση τα αποτελέσματα του ελέγχου, διαμορφώθηκαν οι υπό ρύθμιση τιμές χονδρικής των προϊόντων και υπηρεσιών που εξάγονται από το κοστολογικό σύστημα του ΟΤΕ.

Κοστολογικός έλεγχος DIGEA-Ψηφιακός Πάροχος ΑΕ

Η ΕΕΤΤ, σε συνεργασία με ανεξάρτητο ελεγκτή, διεξήγαγε και ολοκλήρωσε τον έλεγχο και την επικαιροποίηση του τεχνοοικονομικού μοντέλου της DIGEA-Ψηφιακός Πάροχος ΑΕ για το έτος 2024, με απολογιστικά στοιχεία του έτους 2023. Υπολογίστηκαν εκ νέου το συνολικό ετήσιο Κόστος Ανάπτυ-

50. Απόφαση ΕΕΤΤ 1136/003/09-12-2024 (ΦΕΚ 7517/Β/31-12-2024).

51. Απόφαση ΕΕΤΤ 1102/002/04-03-2024 (ΦΕΚ 2263/Β/16-04-2024).

ξης και Λειτουργίας Δικτύου (ΚΑΛΔ) εθνικής εμβέλειας και το συνολικό ετήσιο Κόστος Ανάπτυξης και Λειτουργίας Δικτύου Περιφερειακής εμβέλειας (ΚΑΛΠΑ), με στόχο τον προσδιορισμό των Ανώτατων Ορίων Τιμών (ΑΟΤ) για την υπηρεσία μεταφοράς και διανομής περιεχομένου εθνικής και περιφερειακής εμβέλειας⁵².

Έλεγχος Καθαρού Κόστους Καθολικής Υπηρεσίας 2020-2022

Το 2024 διεξήχθη⁵³ ανοιχτός δημόσιος ηλεκτρονικός διαγωνισμός για τον έλεγχο των μελετών προσδιορισμού του Καθαρού Κόστους Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΚΚΥ) που υπέβαλαν οι ακόλουθοι πάροχοι:

- NOVA: Για το στοιχείο που αφορά στη σύνδεση σε σταθερές θέσεις με το δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο και πρόσβαση σε διαθέσιμες στο κοινό τηλεφωνικές υπηρεσίες σε σταθερές θέσεις, για τα έτη 2020, 2021 και 2022 (απολογιστικά έτη).
- ΟΤΕ: Για τα στοιχεία (α) υπηρεσίες πληροφοριών τηλεφωνικού καταλόγου και κατάλογοι συνδρομητών/-ριών σε έντυπη ή/και ηλεκτρονική μορφή και (β) κοινόχρηστα τηλέφωνα, για το 2020 (απολογιστικό έτος).

Το έργο θα ολοκληρωθεί το 2025.

Μηχανισμός αντιστάθμισης υπεραπόδοσης σε αγροτικά δίκτυα

Η ΕΕΤΤ ενέκρινε τη μη ενεργοποίηση του μηχανισμού αντιστάθμισης υπεραπόδοσης⁵⁴, απολογιστικά για τα έτη 2019, 2020 και 2021, αναφορικά με τις εταιρείες ΟΤΕ RURAL NORTH ΑΕΕΣ

Ανάπτυξης και Διαχείρισης Ευρυζωνικών Υποδομών, RURAL CONNECT ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΑ ΔΙΚΤΥΑ ΑΕΕΣ και ΟΤΕ RURAL SOUTH ΑΕΕΣ Ανάπτυξης και Διαχείρισης Ευρυζωνικών Υποδομών.

Έλεγχος συνδυαστικών οικονομικών προσφορών

Η ΕΕΤΤ όρισε τα εμβληματικά οικονομικά προγράμματα του παρόχου με ΣΙΑ, για τα δύο εξάμηνα του 2023 και το πρώτο εξάμηνο του 2024 και τα εξέτασε για ύπαρξη συμπίεσης περιθωρίου κέρδους, εκδίδοντας τρεις σχετικές αποφάσεις⁵⁵. Ο ορισμός και η εξέταση των προγραμμάτων πραγματοποιήθηκαν σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο μεθοδολογικό πλαίσιο για τον έλεγχο συμπίεσης περιθωρίου. Η εκ των υστέρων ανά εξάμηνο εξέταση των εμβληματικών προγραμμάτων διεξήχθη με βάση απολογιστικά στοιχεία και διαπιστώθηκε ότι διατίθενται στην αγορά χωρίς να δημιουργείται συμπίεση περιθωρίου κέρδους.

4.1.3 Τεχνοοικονομικά μοντέλα Bottom-up

Δίκτυα νέας γενιάς

Τιμές προϊόντων Μισθωμένων Γραμμών L2 WAP

Τον Οκτώβριο του 2024, σε συνέχεια σχετικών μετρήσεων κίνησης στο δίκτυο του ΟΤΕ σε εταιρικούς πελάτες με υπηρεσία Συμμετρικής Εικονικής Οπτικής Πρόσβασης (Symmetric Virtual Optical-SVO), η ΕΕΤΤ αναθεώρησε τις τιμές κίνησης δεδομένων upstream και downstream utilization peak. Στις 12 Δεκεμβρίου 2024, έθεσε σε δημόσια διαβούλευση τις επικαιροποιημένες τιμές των υπηρεσιών Συμμετρικής Εικονικής Οπτικής Πρόσβασης οπτικής ίνας και χαλκού.

52. Απόφαση ΕΕΤΤ 1138/006/23-12-2024.
53. Απόφαση ΕΕΤΤ 1110/024/29-04-2024.
54. Clawback mechanism.
55. Αποφάσεις ΕΕΤΤ 1100/003/12-02-2024, 1110/003/29-04-2024 και 1129/001/14-10-2024.

Προσδιορισμός τιμών νέων προϊόντων FTTH

Στο πλαίσιο του έργου για την ενημέρωση του κοστολογικού μοντέλου NGA Bottom-up LRIC+ σχετικά με τον υπολογισμό των τιμών πρόσβασης σε δίκτυα νέας γενιάς με βάση το τρέχον κόστος, ολοκληρώθηκε η συλλογή στοιχείων από τους παρόχους υπηρεσιών σταθερής τηλεφωνικής και ευρυζωνικής πρόσβασης στην Ελλάδα. Στη συνέχεια, η ΕΕΤΤ καθόρισε τις αρχές και τη μεθοδολογία του μοντέλου, σύμφωνα με τη Σύσταση της Επιτροπής C (2024) 523 για την προώθηση της συνδεσιμότητας Gigabit, προκειμένου να τις θέσει σε δημόσια διαβούλευση.

Το υπό ανάπτυξη μοντέλο θα μοντελοποιεί ένα δίκτυο Fiber-to-the-Home (FTTH) ως ένα τυπικό σύγχρονο και αποδοτικό Very High Capacity Network (VHCN), σύμφωνα με τις επιταγές της παραπάνω Σύστασης, το οποίο θα αναπτύσσεται από έναν υποθετικό αποδοτικό φορέα εκμετάλλευσης (πάροχος) που δραστηριοποιείται στην Ελλάδα.

Προσδιορισμός τιμών συνεγκατάστασης και συναφών ευκολιών

Η ΕΕΤΤ κοινοποίησε το μοντέλο υπολογισμού τιμών των προϊόντων συνεγκατάστασης και το προσαρμοσμένο τεχνοοικονομικό μοντέλο NGA Bottom-up για τον προσδιορισμό των τιμών προϊόντων ΟΚΣΥΑ/ΣΥΜΕΦΣ τύπου BRAS ή DSLAM στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή, το Σώμα Ευρωπαίων Ρυθμιστών για τις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Body of European Regulators for Electronic Communications-BEREC) και τις Εθνικές Ρυθμιστικές Αρχές (ΕΡΑ) των υπόλοιπων κρατών μελών. Τον Ιούλιο του 2024 εκδόθηκε η σχετική απόφαση έγκρισης⁵⁶.

Μισθωμένες Γραμμές χονδρικής

Τον Φεβρουάριο του 2024, η ΕΕΤΤ δημοσίευσε τις θέσεις της επί των σχολίων που υποβλήθηκαν στη δημόσια διαβούλευση σχετικά με το τεχνοοικονομικό μοντέλο Bottom-up LRIC+ για τον υπολογισμό των τιμών προϊόντων αγορών Μισθωμένων Γραμμών χονδρικής. Στη συνέχεια, κοινοποίησε το μοντέλο στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή, το BEREC και τις ΕΡΑ των υπόλοιπων κρατών μελών και τον Απρίλιο του 2024 εξέδωσε τη σχετική απόφαση έγκρισης⁵⁷.

Ο πάροχος με Σημαντική Ισχύ στην Αγορά Μισθωμένων Γραμμών (ΟΤΕ) μοντελοποιείται με διαστασιοποίηση scorched node της υφιστάμενης τοπολογίας των κόμβων του δικτύου του. Με αυτό τον τρόπο, διασφαλίζεται η βέλτιστη αποδοτικότητα μέσω επιλογής του πλέον κατάλληλου τεχνολογικού εξοπλισμού και βελτιστοποιούνται οι οδεύσεις ανάμεσα στους δικτυακούς κόμβους του.

4.1.4 Εκπτώσεις όγκου FTTH ΟΤΕ

Ο πάροχος με ΣΙΑ, σύμφωνα με απόφαση της ΕΕΤΤ⁵⁸, δύναται να προσφέρει εκπτώσεις όγκου σε επίπεδο χονδρικής, με στόχο την επιτάχυνση/διευκόλυνση της μετάβασης σε υπηρεσίες νέας γενιάς. Προϋπόθεση αποτελεί οι εκπτώσεις να μην παραβιάζουν την υποχρέωση κοστοστρεφούς τιμολόγησης και να μην προκαλούν περιορισμό ή νόθευση του ανταγωνισμού, αλλά να προσφέρονται με διαφάνεια και όρους μη διακριτικής μεταχείρισης.

Τον Απρίλιο του 2024, ο ΟΤΕ υπέβαλε προς έγκριση στην ΕΕΤΤ επικαιροποιημένη πρόταση παροχής εκπτώσεων όγκου με δεσμεύσεις σε επίπεδο χονδρικής για τις υπηρεσίες Εικο-

56. Απόφαση ΕΕΤΤ 1122/001/22-07-2024.

57. Απόφαση ΕΕΤΤ 1107/001/01-04-2024.

58. Απόφαση ΕΕΤΤ 1063/002/30-01-2023 (ΦΕΚ 1028/Β/24-02-2023).

νικής Μερικώς Αδεσμοποίητης Πρόσβασης (Virtual Partial Unbundling-VPU)/Εικονικής Τοπικής Αδεσμοποίητης Πρόσβασης (Virtual Local Unbundling-VLU) FTTH. Στην πρόταση είχαν ληφθεί υπόψη τα συμπεράσματα της αξιολόγησης της ΕΕΤΤ επί της αρχικής πρότασης, η οποία είχε τεθεί σε δημόσια διαβούλευση το διάστημα από 4 Δεκεμβρίου 2023 έως 15 Ιανουαρίου 2024. Η ΕΕΤΤ διεξήγαγε δημόσια διαβούλευση για την επικαιροποιημένη πρόταση το διάστημα από 13 Μαΐου έως 12 Ιουνίου 2024.

Τον Ιούλιο του 2024, εξέδωσε την απόφαση έγκρισης⁵⁹, κατόπιν κοινοποίησης της πρότασης στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή, το BEREC και τις ΕΡΑ των υπόλοιπων κρατών μελών.

4.1.5 Καθορισμός αρχών τιμολόγησης για πρόσβαση σε υφιστάμενη υποδομή

Η ΕΕΤΤ εξέδωσε Κανονισμό⁶⁰ αναφορικά με τις αρχές και τη μεθοδολογία υπολογισμού των τελών για την παροχή πρόσβασης σε υφιστάμενη υλική υποδομή⁶¹. Ως Εθνικό Όργανο Επίλυσης Διαφορών⁶², οφείλει να:

- καθορίζει τις αρχές και τη μεθοδολογία υπολογισμού τελών για την παροχή πρόσβασης σε υφιστάμενη υλική υποδομή,
- επιλύει διαφορές σε περίπτωση που δεν επιτυγχάνεται συμφωνία ανάμεσα στους εμπλεκόμενους παρόχους/φορείς αναφορικά με την τιμή πρόσβασης σε υφιστάμενη υλική υποδομή.

4.1.6 Εικονική Τοπική Αδεσμοποίητη Πρόσβαση

Η ΕΕΤΤ διαμόρφωσε⁶³ σχέδιο τροποποίησης της απόφασής της⁶⁴ σχετικά με τις τεχνικές προδιαγραφές και τα ελάχιστα χαρακτηριστικά του χονδρικού προϊόντος VLU. Το σχέδιο τέθηκε σε δημόσια διαβούλευση το διάστημα από 6 Φεβρουαρίου έως 15 Μαρτίου 2024.

Η ανταλλαγή απόψεων μεταξύ της ΕΕΤΤ και των παρόχων που συμμετείχαν συνεχίστηκε και μετά την ολοκλήρωση της δημόσιας διαβούλευσης, στο πλαίσιο ομάδας εργασίας, υπό τον συντονισμό της ΕΕΤΤ, με σκοπό την επικαιροποίηση των προδιαγραφών και των ελάχιστων χαρακτηριστικών του χονδρικού προϊόντος VLU.

Η ΕΕΤΤ, σε συνέχεια των παραπάνω, συνέταξε αναθεωρημένη πρόταση αναφορικά με την τροποποίηση της απόφασης και την έθεσε σε δημόσια διαβούλευση στις 24 Δεκεμβρίου 2024. Αφού λάβει υπόψη τα αποτελέσματα της νέας διαβούλευσης, θα εκδώσει την απόφαση.

4.1.7 Προσφορές αναφοράς ΟΤΕ

Πρόσβαση σε φυσική υποδομή και τεχνικά έργα

Το διάστημα από 30 Απριλίου έως 31 Μαΐου 2024, η ΕΕΤΤ έθεσε σε δημόσια διαβούλευση επικαιροποιημένη πρόταση του ΟΤΕ για την προσφορά αναφοράς σχετικά με την πρόσβαση σε φυσική υποδομή και τεχνικά έργα. Στη συνέχεια, κοινο-

59. Απόφαση ΕΕΤΤ 1122/003/22-07-2024 (ΦΕΚ 4532/Β/05-08-2024).
60. Απόφαση ΕΕΤΤ 1137/005/16-12-2024.
61. Σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο άρθρο 3 του Ν.4463/2017 (ΦΕΚ 42/Α/30-03-2017), ως ισχύει, και ήδη άρθρα 3 και 13 του Κανονισμού (ΕΕ) 2024/1309 (Κανονισμός για τις υποδομές Gigabit).
62. Ν.4463/2017 (ΦΕΚ 42/Α/30-03-2017).
63. Απόφαση ΕΕΤΤ 1063/002/30-01-2023 (ΦΕΚ 1028/Β/24-02-2023).
64. Απόφαση ΕΕΤΤ 859/006/16-07-2018.

ποίησε το μέτρο στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή⁶⁵, το BEREC και τις EPA των υπόλοιπων κρατών μελών. Κατόπιν έγκρισης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, η ΕΕΤΤ θα εκδώσει το τελικό μέτρο.

Σημειώνεται ότι ο ΟΤΕ, ως πάροχος με ΣΙΑ⁶⁶ στη χονδρική τοπική πρόσβαση σε σταθερή θέση, οφείλει να δημοσιεύει διακριτή προσφορά αναφοράς, στην οποία να καθορίζονται αναλυτικά οι όροι και προϋποθέσεις πρόσβασης σε παθητική/φυσική υποδομή και τεχνικά έργα (όπως αγωγοί, σωληνώσεις, φρεάτια και ιστοί/στύλοι) του δικτύου πρόσβασης του ΟΤΕ. Η συγκεκριμένη υποχρέωση αφορά στα υφιστάμενα στοιχεία του δικτύου (από το αστικό κέντρο μέχρι τον τελικό χρήστη) και εκείνα που εγκαθιστά ο ΟΤΕ στο πλαίσιο ανάπτυξης του δικτύου νέας γενιάς.

Χονδρική κεντρική πρόσβαση

Σε συνέχεια της απόφασης για την ανάλυση αγοράς χονδρικής κεντρικής πρόσβασης σε σταθερή θέση⁶⁷, η ΕΕΤΤ συνέταξε σχέδιο απόφασης που αφορούσε στην προσφορά αναφοράς για τις σχετικές υπηρεσίες η οποία κοινοποιήθηκε στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας, εξέδωσε τελική απόφαση⁶⁸.

Χονδρική τοπική πρόσβαση

Κατόπιν έγκρισης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, η ΕΕΤΤ εξέδωσε το τελικό μέτρο⁶⁹ σχετικά με την τροποποιημένη προσφορά αναφοράς χονδρικής τοπικής πρόσβασης του ΟΤΕ για την εισαγωγή νέων ταχυτήτων υπηρεσιών FTTH και τον προσδιορισμό των τιμών τους από το τεχνοοικονομικό μοντέλο NGA Bottom-up της ΕΕΤΤ. Προηγουμένως, είχε διεξαγάγει δημόσια διαβούλευση το διάστημα από 23 Ιουλίου έως 4 Σεπτεμβρίου 2024 και στη

συνέχεια, είχε κοινοποιήσει το μέτρο στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή, το BEREC και τις EPA των υπόλοιπων κρατών μελών.

4.1.8 Μελέτη βιωσιμότητας στις Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνιών

Η ΕΕΤΤ, σε συνεργασία με ανεξάρτητο φορέα, διεξήγαγε μελέτη βιωσιμότητας για τις Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στην ελληνική αγορά.

Η μελέτη επικεντρώθηκε στους εξής βασικούς άξονες:

- Καταγραφή της ελληνικής πραγματικότητας αναφορικά με το αποτύπωμα άνθρακα των ΤΠΕ, με έμφαση στα δίκτυα ηλεκτρονικών επικοινωνιών.
- Συγκριτική αξιολόγηση των περιβαλλοντικών δεικτών και των μεθόδων αναφοράς για την ανάδειξη μελλοντικών προκλήσεων.
- Καταγραφή βέλτιστων πρακτικών άλλων EPA.
- Διεύρυνση προτάσεων πολιτικής για μείωση του αποτυπώματος άνθρακα στην Ελλάδα.

Η μελέτη στηρίχτηκε στην ανάλυση της υφιστάμενης ενωσιακής και εθνικής νομοθεσίας για το κλίμα, δεδομένα που συνέλεξε η ΕΕΤΤ μέσω ερωτηματολογίων από παρόχους ηλεκτρονικών επικοινωνιών και σχετικές μελέτες που πραγματοποίησε το BEREC. Επιπλέον, εξετάστηκαν οι δράσεις των EPA στο πλαίσιο αποτύπωσης των περιβαλλοντικών επιπτώσεων των ΤΠΕ.

Η συγκεκριμένη δράση εντάσσεται στις πρωτοβουλίες της ΕΕΤΤ για την προώθηση της ανάπτυξης, ανταγωνιστικότητας

65. Απόφαση ΕΕΤΤ 1131/001/25-10-2024.
66. Απόφαση ΕΕΤΤ 1063/002/30-01-2023 (ΦΕΚ 1028/Β/24-02-2023).
67. Απόφαση ΕΕΤΤ 1063/003/30-01-2023 (ΦΕΚ 805/Β/17-02-2023).
68. Απόφαση ΕΕΤΤ 1108/001/08-04-2024 (ΦΕΚ 2385/Β/22-04-2024).
69. Απόφαση ΕΕΤΤ 1130/002/21-10-2024 (ΦΕΚ 6000/Β/30-10-2024).

και εύρυθμης λειτουργίας των εποπτευόμενων αγορών και παράλληλα, συνάδει με τους στόχους της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έχει δεσμευτεί, με Κανονισμό (EU Climate Law)⁷⁰, έως το 2050 να καταστεί η Ευρώπη η πρώτη κλιματικά ουδέτερη ήπειρος. Σε αυτή τη βάση, με την Ευρωπαϊκή Πράσινη Συμφωνία (European Green Deal) προσδιορίζονται τα βήματα για τον παραπάνω μετασχηματισμό, ο οποίος αναμένεται να προσφέρει σημαντικά πλεονεκτήματα και νέες ευκαιρίες σε όρους καινοτομίας, επενδύσεων και απασχόλησης.

4.2 Ταχυδρομικές υπηρεσίες

4.2.1 Επικαιροποίηση κανονιστικού πλαισίου

Κανονισμός Γενικών και Ειδικών Αδειών

Η ΕΕΤΤ, κατόπιν δημόσιας διαβούλευσης, εξέδωσε νέο Κανονισμό⁷¹ Γενικών και Ειδικών Αδειών και όρων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Με τον Κανονισμό, διασφαλίζεται η παροχή ποιοτικών υπηρεσιών και η εύρυθμη λειτουργία της αγοράς. Κύριες προβλέψεις είναι οι ακόλουθες.

- Ενσωμάτωση σε ενιαίο κείμενο των όρων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών υπό καθεστώς Γενικής ή/και Ειδικής Άδειας: Ρυθμίζονται θέματα όπως, οι διαδικασίες για τη χορήγηση/ανανέωση/τροποποίηση/ανάκληση άδειας και παύση δραστηριοτήτων, καθώς επίσης, το πλαίσιο λειτουργίας ταχυδρομικών δικτύων.

- Εισαγωγή ψηφιακών και τεχνολογικών δυνατοτήτων:
 - Προβλέπεται η δυνατότητα χρήσης ηλεκτρονικής υπηρεσίας σάρωσης κωδικού QR για το Συνοδευτικό Δελτίο Ταχυμεταφοράς (ΣΥΔΕΤΑ).
 - Παρέχεται η δυνατότητα τήρησης ψηφιακού ΣΥΔΕΤΑ, μέσω κατάλληλης ψηφιακής εφαρμογής, στις εταιρείες που παρέχουν ταχυδρομικές υπηρεσίες χωρίς να πραγματοποιούν υπηρεσίες διαλογής και οι οποίες δραστηριοποιούνται στην αυθημερόν περισυλλογή, μεταφορά και διανομή.
 - Εντάσσονται στα στοιχεία του ταχυδρομικού δικτύου (α) οι αυτοματοποιημένες ταχυδρομικές θυρίδες (parcel lockers), στο πλαίσιο των οποίων ορίζονται ειδικοί όροι διαχείρισης των ταχυδρομικών αντικειμένων και (β) τα Συστήματα μη Επανδρωμένων Αεροσκαφών-ΣμηΕΑ (drones).
 - Περιλαμβάνονται προβλέψεις για την εκτενή χρήση ψηφιακών εφαρμογών και κινητών επικοινωνιών, καθώς και για τις ψηφιακές πλατφόρμες.
 - Τροποποιήσεις ως προς τα τέλη: Πάροχοι με Γενική Άδεια που το προηγούμενο έτος είχαν συνολικά ακαθάριστα έσοδα από ταχυδρομικές υπηρεσίες έως 100.000 ευρώ εξαιρούνται από την καταβολή ετήσιων διοικητικών τελών. Επίσης, πάροχοι με Γενική Άδεια που διαθέτουν τουλάχιστον τέσσερις άδειες Φορτηγών Ιδιωτικής Χρήσης (ΦΙΧ) έχουν υποχρέωση καταβολής διοικητικών τελών ανεξαρτήτως των συνολικών ετήσιων ακαθάριστων εσόδων.
 - Προστασία περιβάλλοντος: Παρέχονται συγκεκριμένα κίνητρα για τη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος των παρόχων.
- Επίσης, ενισχύεται το πλαίσιο προστασίας των χρηστών με τις προβλέψεις που αναφέρθηκαν εκτενώς στην Ενότητα II, 2.2,

70. Κανονισμός (ΕΕ) 2021/1119 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 30^{ης} Ιουνίου 2021 για τη θέσπιση πλαισίου με στόχο την επίτευξη κλιματικής ουδετερότητας και για την τροποποίηση των Κανονισμών (ΕΚ) αριθ. 401/2009 και (ΕΕ) 2018/1999 («ευρωπαϊκό νομοθέτημα για το κλίμα»).

71. Απόφαση ΕΕΤΤ 1101/003/23-02-2024 (ΦΕΚ 1670/Β/14-03-2024).

όπως η δυνατότητα παραλαβής με επιφύλαξη και ανυπόγραφης επίδοσης, ταυτοποίηση αποστολέα για αντικείμενα βάρους άνω των 100 γραμμ., αποζημίωση για αντικείμενα από ηλεκτρονικές αγορές, διασφάλιση της αποτελεσματικής διαχείρισης παραπόνων και αυτοματοποίηση των διαδικασιών, με στόχο τη βέλτιστη εξυπηρέτηση, καθώς επίσης, συστάσεις για κατά προτεραιότητα εξυπηρέτηση ατόμων με ειδικές ανάγκες.

Κατόπιν αιτήματος παρόχων ταχυδρομικών υπηρεσιών και με στόχο την αποτελεσματική και ομαλή μετάβαση στο νέο πλαίσιο, η ΕΕΤΤ τροποποίησε⁷² συγκεκριμένες διατάξεις του νέου Κανονισμού και παρέτεινε τη μεταβατική περίοδο έως τις 31 Δεκεμβρίου 2024.

Κανονισμός εξέτασης παραπόνων και επίλυσης διαφορών

Η ΕΕΤΤ εξέδωσε⁷³ νέο Κανονισμό εξέτασης παραπόνων χρηστών και επίλυσης διαφορών μεταξύ χρηστών και παρόχων ή ανάμεσα σε παρόχους, κατόπιν δημόσιας διαβούλευσης που διεξήγαγε από 13 Μαΐου έως 28 Ιουνίου 2025. Με τον Κανονισμό ρυθμίζονται θέματα όπως, η διαδικασία εξέτασης παραπόνων χρηστών, η υποχρέωση των παρόχων να ενημερώνουν τους χρήστες σχετικά με τη διαχείριση των παραπόνων και η δυνατότητα της ΕΕΤΤ να απευθύνει συστάσεις αποζημίωσης. Οι κυριότερες προβλέψεις αναφέρονται εκτενώς στην Ενότητα II, 2.2. Ο Κανονισμός τέθηκε σε ισχύ την 1^η Ιανουαρίου 2025.

4.2.2 Υπηρεσίες διασυνοριακής παράδοσης δεμάτων/επιστολών

Στο πλαίσιο εφαρμογής του Κανονισμού (ΕΕ) 2018/644, η ΕΕΤΤ συνέληξε και επεξεργάστηκε δεδομένα σχετικά με τα

τιμολόγια υπηρεσιών διασυνοριακής παράδοσης δεμάτων/επιστολών και στη συνέχεια, απέστειλε την αξιολόγησή της στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Στόχος ήταν να διερευνηθεί η ύπαρξη τιμολογίων στην ελληνική αγορά τα οποία θα μπορούσαν να θεωρηθούν υπερβολικά υψηλά.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή συγκρίνει τα δεδομένα των κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ) και εξάγει συμπεράσματα τα οποία αξιοποιούνται στο πλαίσιο ρυθμιστικών παρεμβάσεων. Τα στοιχεία είναι διαθέσιμα στον διαδικτυακό τόπο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, μέσω του οποίου οι χρήστες μπορούν να ενημερώνονται σχετικά με τις τιμές λιανικής για την αποστολή δεμάτων/επιστολών βάρους έως πέντε κιλά εντός ΕΕ.

Από την αξιολόγηση των δεδομένων, προέκυψε ότι η διάμεση τιμή στην Ελλάδα για τις εξερχόμενες υπηρεσίες είναι υψηλότερη σε σχέση με την αντίστοιχη τιμή των εισερχόμενων υπηρεσιών.

4.2.3 Συγχώνευση ΕΛΤΑ - Ταχυμεταφορές ΕΛΤΑ ΑΕ

Στο πλαίσιο της συγχώνευσης δια απορρόφησης του παρόχου ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΕΛΤΑ ΑΕ από τα ΕΛΤΑ, η ΕΕΤΤ εξέτασε θέματα, προκειμένου να διασφαλίσει την απρόσκοπτη παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών από τη νέα ενοποιημένη εταιρεία. Τα κυριότερα θέματα σχετίζονταν με τις υποχρεώσεις που απορρέουν από την Ειδική και Γενική Άδεια και ειδικότερα, την ενημέρωση των χρηστών, τη διαχείριση παραπόνων, τη διαμόρφωση του νέου Χάρτη Υποχρεώσεων προς τον Χρήστη-Καταναλωτή (ΧΥΚ), καθώς επίσης, θέματα που άπτονται της ρυθμιστικής κοστολόγησης και του υπολογισμού του ΚΚΚΥ.

72. Απόφαση ΕΕΤΤ 1124/004/02-09-2024 (ΦΕΚ 5168/Β/12-09-2024).
73. Απόφαση ΕΕΤΤ 1135/004/02-12-2024 (ΦΕΚ 7148/Β/30-12-2024).

05

Διασφάλιση εύρυθμης λειτουργίας αγορών και υπηρεσιών

- 5.1 Εποπτικές και ελεγκτικές δράσεις
 - 5.1.1 Ηλεκτρονικές επικοινωνίες
 - 5.1.2 Φάσμα ραδιοσυχνοτήτων
 - 5.1.3 Ταχυδρομικές υπηρεσίες
 - 5.1.4 Διερεύνηση υπόθεσης ανταγωνισμού
- 5.2 Παρακολούθηση αγορών
 - 5.2.1 Αξιολόγηση τιμών υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών
 - 5.2.2 Παρακολούθηση συμφωνίας για κοινή χρήση Δικτύων Πρόσβασης Ραδιοεπικοινωνίας
 - 5.2.3 Η ΕΕΤΤ ως φορέας του Ελληνικού Στατιστικού Συστήματος
 - 5.2.4 Σύστημα παρακολούθησης αγοράς

05

5.1 Εποπτικές και ελεγκτικές δράσεις

5.1.1 Ηλεκτρονικές επικοινωνίες

Διενέργεια ελέγχων σε εγκαταστάσεις παρόχων

Το 2024, η ΕΕΤΤ πραγματοποίησε συνολικά 1.102 ελέγχους σε παρόχους. Με βάση τα αποτελέσματα των ελέγχων, η ΕΕΤΤ εξετάζει την ανάγκη τροποποίησης του κανονιστικού πλαισίου, ώστε να ενισχύει το επίπεδο προστασίας των χρηστών. Επίσης, σε περίπτωση διαπίστωσης παραβίασης κανονιστικών διατάξεων, ενεργοποιεί διαδικασίες για τη συμμόρφωση των παρόχων.

Οι έλεγχοι αφορούσαν στα ακόλουθα θέματα.

Υποχρεώσεις παρόχων προς χρήστες

Διενεργήθηκαν συνολικά 744 επιτόπιοι έλεγχοι σε καταστήματα και εγκαταστάσεις παρόχων.

- 376 σε εγκαταστάσεις και καταστήματα παρόχων αναφορικά με την τήρηση των υποχρεώσεων οι οποίες απορρέουν από τον Κανονισμό Γενικών Αδειών και τον Κώδικα

Δεοντολογίας για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Ειδικότερα, η ΕΕΤΤ διερεύνησε τη συμμόρφωση των παρόχων ως προς τα ακόλουθα θέματα:

- Προσωρινή/Οριστική διακοπή σύνδεσης λόγω οφειλών.
- Παρεχόμενη προσυμβατική ενημέρωση για τις γραμμές Fiber-to-the-Home (FTTH) και τη φορητότητα αριθμών.
- Αποκατάσταση βλαβών και λόγοι υπέρβασης των σχετικών προθεσμιών. Διενέργεια πιστώσεων στους λογαριασμούς των συνδρομητών/ριών (με το τμήμα του παγίου που αντιστοιχούσε στον χρόνο διακοπής των υπηρεσιών) στις περιπτώσεις που η βλάβη είχε αποκατασταθεί σε χρόνο μεγαλύτερο των δύο εργάσιμων ημερών από την αναγγελία της.
- Διαδικασία διεκπεραίωσης αιτημάτων συνδρομητών/-ριών για κατάργηση της σύνδεσής τους.
- Διαδικασία ταυτοποίησης συνδρομητών/-ριών καρτοκινητής τηλεφωνίας.

- 248 σε καταστήματα παρόχων, πανελλαδικά, σχετικά με τη συμμόρφωση με τον ευρωπαϊκό Κανονισμό και τον νέο Εθνικό Κανονισμό Ανοικτού Διαδικτύου (ΕΚΑΔ). Έμφαση δόθηκε στην πληρότητα της προσυμβατικής ενημέρωσης που παρέχεται για την ελάχιστη, μέγιστη και συνήθως διαθέσιμη ταχύτητα των συνδέσεων σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, στη ροή καθόδου (download) και στη ροή ανόδου (upload).
- 120 σε εγκαταστάσεις παρόχων σχετικά με την εφαρμογή των Κανονισμών Γενικών Αδειών και φορητότητας αριθμών, καθώς και του Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Συγκεκριμένα, οι έλεγχοι επικεντρώθηκαν στα ακόλουθα θέματα:
 - Μονομερείς τροποποιήσεις της διάρκειας της σύμβασης, χωρίς προηγούμενη συναίνεση των συνδρομητών/-ριών.
 - Αναφορές περί μη απόδοσης προσφορών/παροχών που είχαν διαφημιστεί ή συμφωνηθεί.
 - Αιτήσεις φορητότητας αριθμού χωρίς επαρκή τεκμηρίωση ή με διαδικασίες που δεν διασφάλιζαν την αδιάλειπτη παροχή υπηρεσιών.

Υποχρεώσεις παρόχων για υπηρεσίες χονδρικής - Τήρηση διαδικασιών στο πλαίσιο ανάπτυξης δικτύων νέας γενιάς

Διεξήχθησαν συνολικά 216 έλεγχοι.

- 168 σε υποδομές παρόχων σχετικά με την εφαρμογή των υφιστάμενων διαδικασιών και εκείνων για την ανάπτυξη και λειτουργία των δικτύων νέας γενιάς. Συγκεκριμένα, ελέγχθηκαν 210 καμπίνες FTTH και 239 υπαίθριες καμπίνες σε 10 αστικά κέντρα του ΟΤΕ τις οποίες οι πάροχοι ΗΟF, ΟΤΕ

και VODAFONE είχαν αναλάβει να αναβαθμίσουν σε δίκτυο πρόσβασης νέας γενιάς. Στόχος ήταν να εντοπιστούν τυχόν δυσλειτουργίες, για να διασφαλιστεί η απρόσκοπτη και αποτελεσματική παροχή υπηρεσιών νέας γενιάς και των υφιστάμενων υπηρεσιών Τοπικού Βρόχου.

- 48 σε υποδομές δικτύων νέας γενιάς. Στόχος ήταν να εντοπιστούν εγκαίρως και να αντιμετωπιστούν δυσλειτουργίες στα συγκεκριμένα δίκτυα, ώστε να διασφαλιστεί η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και των υφιστάμενων υπηρεσιών Τοπικού Βρόχου.

1.102 έλεγχοι σε παρόχους ηλεκτρονικών επικοινωνιών

Υποχρεώσεις αναφορικά με το μητρώο της ΕΕΤΤ

Διενεργήθηκαν 142 έλεγχοι σε παρόχους με Γενική Άδεια σχετικά με τα ακόλουθα θέματα:

- Υποβολή δήλωσης τελών.
- Απόκτηση πρόσβασης στο μητρώο επιχειρήσεων και αδειών, eRegistry, της ΕΕΤΤ.
- Ενημέρωση της ΕΕΤΤ από τους Παρόχους Υπηρεσιών Διαδικτύου (Internet Service Providers-ISP) για τη συμμόρφωσή τους με εντολές διακοπής πρόσβασης σε ονόματα χώρου και διευθύνσεις Διαδικτυακού Πρωτοκόλλου (Internet Protocol-IP) μέσω των οποίων μεταδιδόταν

παράνομο περιεχόμενο, σε συνέχεια σχετικής απόφασης της Επιτροπής για τη Γνωστοποίηση Διαδικτυακής Προσβολής Δικαιωμάτων Πνευματικής Ιδιοκτησίας και Συγγενικών Δικαιωμάτων (ΕΔΠΠΙ).

- Επικαιροποίηση των στοιχείων επικοινωνίας των παρόχων.

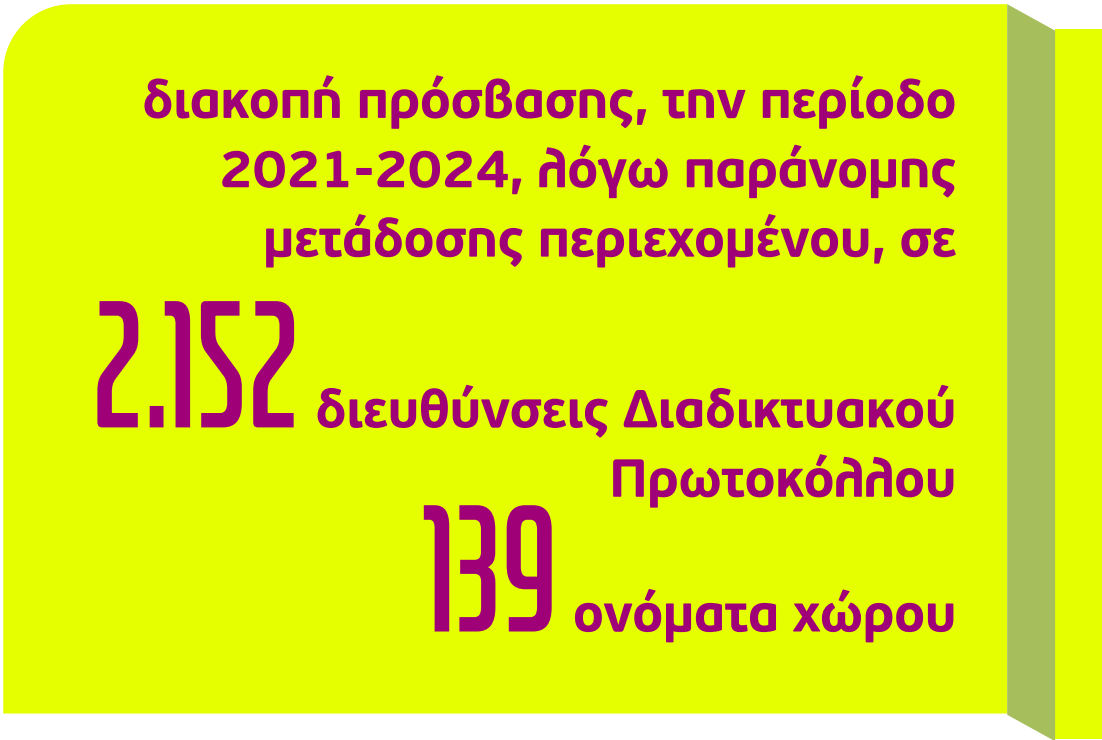
Σύστημα επιφυλακών

Στο πλαίσιο του συστήματος επιφυλακών, η ΕΕΤΤ έλαβε 272 αιτήματα, σχεδόν τριπλάσια σε σχέση με το 2023, και διέκοψε την πρόσβαση σε 798 διευθύνσεις Διαδικτυακού Πρωτοκόλλου που μετέδιδαν παράνομα περιεχόμενο.

Η ΕΕΤΤ παρεμβαίνει άμεσα, κατόπιν αιτημάτων δημοσίων αρχών, για τα ακόλουθα θέματα:

- Άμεση διακοπή πρόσβασης, κατόπιν εισαγγελικής παραγγελίας, δικαστικής απόφασης ή απόφασης της ΕΔΠΠΙ σε:
 - ονόματα χώρου (domain names) και διευθύνσεις Διαδικτυακού Πρωτοκόλλου (κατά τα πρότυπα IPv4 και IPv6), μέσω των οποίων πραγματοποιείται στο Διαδίκτυο μεγάλη κλίμακας προσβολή προστατευόμενων δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας ή συγγενικών δικαιωμάτων για γεγονότα εθνικής/διεθνούς τηλεθέασης που μεταδίδονται ταυτόχρονα με τη διενέργειά τους,
 - Ενιαίους Εντοπιστές Πόρων (Uniform Resource Locator-URL), διευθύνσεις Διαδικτυακού Πρωτοκόλλου ή ονόματα χώρου σε περίπτωση που υποστηρίζουν τη χωρίς άδεια συνδρομητική σύνδεση με οποιονδήποτε τρόπο,
 - Ενιαίους Εντοπιστές Πόρων ή διευθύνσεις Διαδικτυακού Πρωτοκόλλου ή ονόματα χώρου, εάν συντρέχει επείγου-

σα περίπτωση αποτροπής άμεσου, σοβαρού και επικείμενου κινδύνου ή ανεπανόρθωτης βλάβης για το δημόσιο συμφέρον ή για τον ενδιαφερόμενο.



Ειδικά σε περιπτώσεις που η ΕΔΠΠΙ εκδίδει απόφαση για διακοπή πρόσβασης και διαπιστώνεται μεταφορά της παράνομης μετάδοσης σε άλλους Ενιαίους Εντοπιστές Πόρων, διευθύνσεις Διαδικτυακού Πρωτοκόλλου ή/και ονόματα χώρου, οι ενδιαφερόμενοι επικοινωνούν απευθείας με το κλιμάκιο επιφυλακής της ΕΕΤΤ. Προσκομίζονται βίντεο και εικόνες, καθώς και κάθε άλλο στοιχείο στο οποίο να αποτυπώνεται ότι η συσχέτιση με τους αναφερόμενους στην αίτηση Ενιαίους Εντοπιστές Πόρων, διευθύνσεις Διαδικτυα-

κού Πρωτοκόλλου ή/και ονόματα χώρου οδηγεί στη μετάδοση του περιεχομένου για το οποίο οι αιτούντες έχουν τα αποκλειστικά δικαιώματα, σύμφωνα με την απόφαση της ΕΔΠΠΙ. Η ΕΕΤΤ αφού εξετάσει τα υποβληθέντα στοιχεία και εξακριβώσει την παράνομη μεταφορά περιεχομένου, εκδίδει άμεσα εντολή διακοπής προς τους Παρόχους Υπηρεσιών Διαδικτύου. Ειδικά οι πάροχοι με περισσότερους από 50.000 συνδρομητές/-ριες υποχρεούνται να διακόπτουν την πρόσβαση στο περιεχόμενο, εντός προθεσμίας 30 λεπτών από την αποστολή της εντολής της ΕΕΤΤ.

- Άμεση κοινοποίηση στοιχείων κατόχου ονόματος χώρου σε περίπτωση που απαιτείται άμεση και επείγουσα παρέμβαση.
- Απενεργοποίηση ονόματος χώρου, κατόπιν εισαγγελικής διάταξης ή προσωρινή ενεργοποίηση ονομάτων χώρου με κατάληξη [.gov.gr], πριν την παρέλευση πενήτημέρου από την υποβολή της δήλωσης καταχώρησης στο μητρώο ονομάτων χώρου.

Την περίοδο 2021-2024, η ΕΕΤΤ διαχειρίστηκε 423 αιτήματα και διέκοψε την πρόσβαση σε 2.152 διευθύνσεις Διαδικτυακού Πρωτοκόλλου και 139 ονόματα χώρου (βλ. Διάγραμμα 5.1).

Διάγραμμα 5.1
Διαχείριση αιτημάτων στο πλαίσιο της επιφυλακής, 2021-2024



* Τα αιτήματα αφορούν σε περισσότερες από μία διευθύνσεις ή ονόματα χώρου.

Πηγή: ΕΕΤΤ

5.1.2 Φάσμα ραδιοσυχνοτήτων

Εξοπλισμός εποπτείας

Το 2024 συνεχίστηκε η ανάπτυξη του Συστήματος Εποπτείας Φάσματος (ΣΕΦΕ). Μέσω του ΣΕΦΕ, η ΕΕΤΤ έχει τη δυνατότητα να ελέγχει συνεχώς και εξ αποστάσεως τη χρήση του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων και να εντοπίζει παρεμβολές. Επίσης, με τον φορητό εξοπλισμό διευκολύνεται η πρόσβασή της σε δυσπρόσιτες περιοχές και αυξάνεται η ταχύτητα ανταπόκρισης σε οποιοδήποτε περιστατικό και σημείο της ελληνικής επικράτειας. Το έργο είχε ενταχθεί στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ανταγωνιστικότητα, Επιχειρηματικότητα, Καινοτομία (ΕΠΑνΕΚ) 2014-2020» και συγχρηματοδοτείται από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης (ΕΤΠΑ) και εθνικούς πόρους, με στόχο τη λειτουργία ενός τεχνολογικά καινοτόμου, σύγχρονου και γεωγραφικά εκτεταμένου συστήματος (βλ. Ενότητα VII, 7.3).

Η ΕΕΤΤ αξιολόγησε τις προσφορές και προχώρησε στην προσυμβατική διαδικασία για την υλοποίηση των υποέργων που αφορούν στον ακόλουθο εξοπλισμό:

- Σταθερό Σταθμό Ραδιογωνιόμετρησης (ΣΣΡ) HF.
- Ασύρματο δίκτυο φωνής.
- Ασύρματο δίκτυο μετάδοσης δεδομένων.

Περαιτέρω, συνεχίστηκε η υλοποίηση του Συστήματος Εποπτείας Φάσματος Δορυφορικών (ΣΕΦΔ) επικοινωνιών. Πρόκειται για ένα σύγχρονο σύστημα που θα υποστηρίζει την ΕΕΤΤ στο πλαίσιο της εποπτείας του σπάνιου εθνικού πόρου του φάσματος για τις δορυφορικές επικοινωνίες και τροχιακές θέσεις, κατά κύριο λόγο στη γεωστατική τροχιά. Το σύστη-

μα θα παρέχει τη δυνατότητα καταγραφής και ελέγχου των τεχνικών χαρακτηριστικών δορυφορικών εκπομπών προς την ελληνική επικράτεια, καθώς επίσης, αντιμετώπισης προβλημάτων παρεμβολών.

Σταθερή υπηρεσία

Το 2024, η ΕΕΤΤ διεξήγαγε ελέγχους σχετικά με τη σταθερή υπηρεσία, είτε αυτεπαγγέλτως είτε κατόπιν καταγγελιών ή αιτημάτων για έλεγχο νομιμότητας, καθώς επίσης, επανελέγχους για τη διαπίστωση συμμόρφωσης.

Οι καταγγελίες αφορούσαν κυρίως σε παρεμβολές σε συχνότητες ραδιοπλοήγησης (Galileo, GPS), λειτουργίας τηλεχειρισμού και αδειοδοτημένων ραδιοηλεκτρικών ζεύξεων. Επίσης, τα αιτήματα για έλεγχο νομιμότητας σχετίζονταν κυρίως με δίκτυα WiFi και ραδιοζεύξεις.

Έλεγχοι εκπομπών ζεύξεων μεταφοράς ραδιοφωνικού προγράμματος

Το 2024, η ΕΕΤΤ πραγματοποίησε 32 αυτεπάγγελτους ελέγχους σε κέντρα εκπομπής ραδιοφωνικών εκπομπών στην επικράτεια, με στόχο τον έλεγχο νομιμότητας των δισημειακών ζεύξεων που χρησιμοποιούνταν για τη μεταφορά ραδιοφωνικού προγράμματος. Στις περιπτώσεις που διαπιστώθηκαν παραβάσεις, απηύθυνε συστάσεις και, όπου κρίθηκε απαραίτητο, ακολούθησε κλήση σε ακρόαση.

Επίσης, η ΕΕΤΤ διενήργησε αυτεπάγγελτους ελέγχους στις ζώνες των 1700-1710MHz, 1785-1800MHz, 2025-2087,5MHz και 2200-2262,5MHz, προκειμένου να διασφαλίσει την ορθή χρήση του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων από δισημειακές ζεύξεις μεταφοράς ραδιοφωνικού προγράμματος.

Επιπρόσθετα, έχοντας στο παρελθόν εντοπίσει παράνομες δισημειακές ζεύξεις στη συγκεκριμένη υπηρεσία, πραγματοποίησε μετρήσεις στη ζώνη των 960-1215MHz.

Έλεγχος εκπομπών ζεύξεων παρόχων κινητών επικοινωνιών

Το 2024, η ΕΕΤΤ πραγματοποίησε συνολικά 126 ελέγχους εκπομπών δισημειακών ζεύξεων παρόχων κινητών επικοινωνιών στην επικράτεια, εκ των οποίων:

- 84 αυτεπάγγελτους,
- 22 επανελέγχους,
- 20 κατόπιν καταγγελιών.

Στόχος ήταν ο έλεγχος της συμμόρφωσης των εκπομπών δισημειακών ραδιοζεύξεων παρόχων κινητών επικοινωνιών με τις αντίστοιχες εκχωρήσεις συχνοτήτων και τα προβλεπόμενα χαρακτηριστικά εκπομπής (κεντρική συχνότητα, εύρος ζώνης). Στις περιπτώσεις που διαπιστώθηκαν παραβάσεις, η ΕΕΤΤ απηύθυνε συστάσεις και, όπου κρίθηκε απαραίτητο, ακολούθησε κλήση σε ακρόαση.

158 έλεγχος ζεύξεων στη σταθερή υπηρεσία

Δίκτυα κινητών επικοινωνιών

Το 2024, η ΕΕΤΤ έλεγξε 152 καταγγελίες για παρεμβολές σε εκχωρημένα φάσματα συχνοτήτων παρόχων κινητών επικοινωνιών, τα οποία χρησιμοποιούνται για την επικοινωνία των σταθμών βάσης με τις συσκευές των χρηστών. Επίσης, πραγματοποίησε 21 αυτεπάγγελτους ελέγχους και επανελέγχους. Το σύνολο των ελέγχων πραγματοποιήθηκε με χρήση των κινητών σταθμών εποπτείας που η ΕΕΤΤ διαθέτει.

173 έλεγχος για παρεμβολές στην κινητή υπηρεσία

Οι παρεμβολές, όπου διαπιστώθηκαν, κατά κύριο λόγο, οφείλονταν στα ακόλουθα:

- Παρασιτικές εκπομπές από ελαττωματικά οικιακά συστήματα ενίσχυσης τηλεοπτικών σημάτων και των γραμμών μεταφοράς τους.
- Μη προβλεπόμενη χρήση συστημάτων ενίσχυσης σήματος κινητών επικοινωνιών (repeaters) και ασύρματων συσκευών χωρίς σήμανση «CE» (π.χ. ασύρματες κάμερες εξωτερικού χώρου, μη προβλεπόμενη χρήση συστήματος ενδοεπικοινωνίας).
- Παρασιτικές εκπομπές από το δίκτυο μεταφοράς ηλεκτρικής ενέργειας.
- Παρεμβολές σε παραμεθόριες περιοχές που οφείλονταν

σε εκπομπές είτε ευρυεκπομπής είτε κινητών επικοινωνιών από γειτονικά κράτη.

Στις περισσότερες περιπτώσεις, οι παρεμβολές ήταν περιστασιακές και εμφανίζονταν σε άτακτα χρονικά διαστήματα. Η ΕΕΤΤ προέβη στις απαραίτητες ενέργειες για την παύση τους.

Δορυφορικές υπηρεσίες

Η ΕΕΤΤ πραγματοποίησε 20 ελέγχους, προκειμένου να διαπιστωθεί η καθαρότητα του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων των δορυφορικών δικτύων πλοήγησης. Οι έλεγχοι διεξήχθησαν στο πλαίσιο εποπτείας και ελέγχου του φάσματος που χρησιμοποιείται για δορυφορικές υπηρεσίες και σε συνέχεια της μετρητικής εκστρατείας ανά την επικράτεια που είχε διενεργηθεί την περίοδο 2022-2023. Επίσης, υποβλήθηκαν στην ΕΕΤΤ δύο καταγγελίες για παρεμβολές σε ζώνες συχνοτήτων δορυφορικών υπηρεσιών. Σε περιπτώσεις που διαπιστώθηκαν παράνομες εκπομπές, η ΕΕΤΤ προέβη στις απαραίτητες ενέργειες για τον εντοπισμό και την παύση τους.

Υπηρεσίες ευρυεκπομπής

Τεχνικά κλιμάκια της ΕΕΤΤ διενήργησαν 343 ελέγχους στο πλαίσιο της αυτεπάγγελτης διαδικασίας (235) και κατόπιν αιτημάτων/καταγγελιών (108) που αφορούσαν στα ακόλουθα θέματα:

- Παρεμβολές εντός και εκτός συνόρων.
- Παράνομες εκπομπές και εγκαταστάσεις ραδιοτηλεοπτικών σταθμών και κεραιών.
- Κακή λήψη ψηφιακών τηλεοπτικών ευρυεκπομπών.
- Παροχή στοιχείων, καθώς επίσης, έλεγχο νομιμότητας και τήρησης τεχνικών προδιαγραφών εκπομπών.
- Διερεύνηση της τηλεοπτικής κάλυψης οικισμών και ένταξή τους στις λευκές περιοχές. Τα συγκεκριμένα θέματα διερευνήθηκαν σε συνέχεια αιτημάτων φορέων του δημοσίου τομέα.
- Μετρήσεις ποιότητας της υπηρεσίας ψηφιακής ευρυεκπομπής.

20 έλεγχοι σε ζώνες συχνοτήτων δορυφορικών υπηρεσιών

343 έλεγχοι σε ζώνες συχνοτήτων υπηρεσιών ευρυεκπομπής

Τα αποτελέσματα των παραπάνω ελέγχων αξιολογήθηκαν επίσης με βάση τις αποφάσεις και τα τεχνικά στοιχεία που παρείχαν το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης και το Εθνικό Συμβούλιο Ραδιοτηλεόρασης (ΕΣΡ).

Κατόπιν των ελέγχων, η ΕΕΤΤ προέβη στις ακόλουθες ενέργειες:

- Ενημέρωσε εγγράφως τις εισαγγελικές αρχές, την Ελληνική Αστυνομία και το ΕΣΡ για περαιτέρω ενέργειες.
- Απέστειλε επιστολές/εξώδικα συμμόρφωσης προς τους παραβάτες.
- Διενήργησε ακροάσεις.
- Απέστειλε επιστολές ενημέρωσης προς πολίτες σχετικά με τα αιτήματά τους.
- Παρείχε συνδρομή σε ανακριτικές αρχές για κατασχέσεις εξοπλισμού που σχετίζονταν με παράνομη ραδιοφωνική εκπομπή.

Κεραιοσυστήματα δικτύων κινητών επικοινωνιών και ασύρματων δικτύων

Το 2024, η ΕΕΤΤ διενήργησε συνολικά 316 ελέγχους σε κεραιοσυστήματα δικτύων κινητών επικοινωνιών και ασύρματων δικτύων. Οι έλεγχοι διεξήχθησαν είτε κατόπιν καταγγελιών (209) είτε αυτεπαγγέλτως, συμπεριλαμβανομένων επανελέγχων (107), για συμμόρφωση ή μη παρόχων κινητών επικοινωνιών. Σε περιπτώσεις που εντοπίστηκαν παραβάσεις, η ΕΕΤΤ ακολούθησε τη διαδικασία επιβολής διοικητικών κυρώσεων.

316

έλεγχοι σε κεραιοσυστήματα δικτύων κινητών επικοινωνιών και ασύρματων δικτύων

Προστασία δικτύων κρατικών υπηρεσιών

Το 2024, η ΕΕΤΤ διεξήγαγε 194 ελέγχους, εκ των οποίων:

- 109 αυτεπάγγελτους κυρίως στις ζώνες Airband 108-140VHF, Airband 960-1270UHF και σε άλλες ζώνες συχνοτήτων δικτύων κρατικών υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων επανελέγχων, στη ζώνη Airband 108-140VHF για άρση προϊόντων ενδοδιαμόρφωσης από ραδιοφωνικούς σταθμούς.
- 85 κατόπιν καταγγελιών και αναφορών σχετικά με παρεμβολές στα δίκτυα των κρατικών υπηρεσιών.

Η ΕΕΤΤ επίλυσε άμεσα το σύνολο των προβλημάτων που εντοπίστηκαν.

Στο πλαίσιο προστασίας ειδικότερα των συχνοτήτων της αεροναυτιλίας, η ΕΕΤΤ ολοκλήρωσε επίσης την εγκατάσταση ενός σταθερού σταθμού εποπτείας φάσματος στο τηλεπικοινωνιακό κέντρο λήψης, στο όρος Πήλιο του Ν. Μαγνησίας.

Υψηλή προτεραιότητα της ΕΕΤΤ αποτελεί η απρόσκοπτη λειτουργία των ασύρματων δικτύων που σχετίζονται με την

194 έλεγχοι για την προστασία των κρατικών δικτύων

προστασία της ανθρώπινης ζωής, καθώς και της δημόσιας και εθνικής ασφάλειας. Σε αυτή την κατηγορία ανήκουν τα δίκτυα των Ενόπλων Δυνάμεων, των υπηρεσιών έκτακτης ανάγκης (Ελληνική Αστυνομία, Πυροσβεστικό Σώμα, Λιμενικό Σώμα και Εθνικό Κέντρο Άμεσης Βοήθειας-ΕΚΑΒ) και της ασφάλειας μεταφορών (αεροναυτιλίας, ναυσιπλοΐας και σιδηροδρόμων).

Από τα κρατικά δίκτυα, τα περισσότερα προβλήματα αντιμετωπίζουν τα δίκτυα της Υπηρεσίας Πολιτικής Αεροπορίας-ΥΠΑ που λειτουργούν στο VHF εύρος συχνοτήτων (108-140MHz), το οποίο γειτνιάζει με τη ζώνη ραδιοφωνικών εκπομπών (87,5-108MHz). Η πλησιονότητα των παρεμβολών στα δίκτυα της ΥΠΑ οφείλεται στην έλλειψη αδειοδότησης των ραδιοφωνικών σταθμών και το φαινόμενο θα περιοριστεί εφόσον υλοποιηθεί η αδειοδότησή τους ανά την επικράτεια.

Έλεγχοι σε σταθμούς ραδιοερασιτεχνών

Το 2024 διενεργήθηκαν 51 έλεγχοι που αφορούσαν σε καταγγελίες και επανελέγχους σχετικά με παρεμβολές σε σταθμούς ασυρμάτου ραδιοερασιτεχνών, έλεγχο νομιμότητας σε κεραιοσυστήματα, καθώς και πιθανή πρόκληση παρεμβολών κατά τη χρήση τους.

51 έλεγχοι σε σταθμούς ασυρμάτου ραδιοερασιτεχνών

Σε περιπτώσεις που διαπιστώθηκαν παρεμβολές, αυτές οφείλονταν σε:

- μη αδειοδοτημένη χρήση συχνοτήτων,
- παρασιτικές εκπομπές από μέρος του δικτύου του Διαχειριστή του Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΔΕΔΔΗΕ),
- ελαττωματικές μηχανολογικές/ηλεκτρολογικές/ηλεκτρονικές διατάξεις.

Η ΕΕΤΤ προέβη στις απαραίτητες ενέργειες για την άμεση παύση των παρεμβολών και ακολούθησε την προβλεπόμενη διοικητική διαδικασία.

Σύστημα επιφυλακών για την εποπτεία φάσματος ραδιοσυχνοτήτων

Η προστασία των ασύρματων δικτύων υπηρεσιών που σχετίζονται με την ανθρώπινη ζωή και ασφάλεια (ΥΠΑ, Ελληνική Αστυνομία, Πυροσβεστικό Σώμα, ΕΚΑΒ κ.λπ.), όπως αναφέρθηκε παραπάνω, αποτελεί πρωταρχική προτεραιότητα της ΕΕΤΤ, στο πλαίσιο της εποπτείας του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων. Υπό αυτό το πρίσμα, η ΕΕΤΤ διαθέτει σύστημα επιφυλακών το οποίο παρέχει στα κλιμάκιά της τη δυνατό-

τητα άμεσης λήψης αναφορών, σε ημέρες και ώρες εκτός ωραρίου εργασίας, διασφαλίζοντας τη δυνατότητα ταχείας εξέτασης των παρεμβολών και αμεσότερης επίλυσής τους.

Ραδιοεξοπλισμός

Το 2024, η ΕΕΤΤ έλεγξε δειγματοληπτικά 10 προϊόντα ραδιοεξοπλισμού, συνέταξε τεχνικές εκθέσεις και ενημέρωσε σχετικά τους αρμόδιους οικονομικούς φορείς διακίνησης των προϊόντων.

Επίσης, στο πλαίσιο της δράσης Joint Market Surveillance Action on HARmonised Products (JAHARP) της ΕΕ, απέστειλε προς εργαστηριακό έλεγχο 15 προϊόντα ραδιοεξοπλισμού:

- Εννέα προϊόντα της κατηγορίας ραδιοεξοπλισμού που χρησιμοποιείται στα αυτοκίνητα (δοκιμές συμμόρφωσης με τις παραγράφους 4.3.1.10 και 4.3.1.11 του προτύπου ETSI EN 300 328 V2.2.2) ελέγχθηκαν σε εργαστήριο της Γερμανίας. Σύμφωνα με τις δοκιμές, τέσσερα από τα προϊόντα δεν συμμορφώνονταν με τις απαιτήσεις του προτύπου.
- Έξι προϊόντα της κατηγορίας συσκευών ασύρματων τοπικών δικτύων (WLAN) ελέγχθηκαν σε εργαστήριο της Σλοβενίας (σύμφωνα με το πρότυπο EN 301 893 V2.1.1).

Η διαδικασία επιβολής των απαραίτητων μέτρων για όλους τους παραπάνω ελέγχους, όπου απαιτείται, θα ολοκληρωθεί το 2025.

Επιπλέον, η ΕΕΤΤ αξιοποιώντας τα αποτελέσματα ελέγχων που πραγματοποίησαν άλλες αρχές, εξέδωσε αποφάσεις απόσυρσης/ανάκλησης για 13 προϊόντα ραδιοεξοπλισμού (βλ. Ενότητα II, 2.9).

προϊόντα ραδιοεξοπλισμού:
15 εργαστηριακοί έλεγχοι
13 αποφάσεις για απόσυρση/ανάκληση
10 έλεγχοι ως προς τη σήμανση και πληρότητα του τεχνικού φακέλου

Σημειώνεται ότι η ΕΕΤΤ έχει δημιουργήσει ειδική ενότητα στον διαδικτυακό τόπο της με εκτενείς πληροφορίες για την απόσυρση/ανάκληση προϊόντων ραδιοεξοπλισμού.

Περαιτέρω, η ΕΕΤΤ προέβη στις ακόλουθες ενέργειες:

- Ανέπτυξε βάση δεδομένων τήρησης διοικητικών στοιχείων, με στόχο τη διευκόλυνση του έργου της εποπτείας ραδιοεξοπλισμού. Επισημαίνεται ότι τα τεχνικά στοιχεία των ελέγχων τηρούνται στο Σύστημα Πληροφοριών και Επικοινωνίας για την Εποπτεία της Αγοράς (Information and Communication System for Market Surveillance-ICSMS) στο οποίο όλες οι αρχές εποπτείας της αγοράς στην Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ) καταχωρούν πληροφορίες.

- Ενημέρωσε εγγράφως παρόχους διαδικτυακών πλατφορμών/μηχανών αναζήτησης που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα για τις υποχρεώσεις τους ως προς την άμεση και οριστική διακοπή προβολής προϊόντων που αποσύρονται/ανακαλούνται και άλλα σχετικά μέτρα σε περίπτωση πώλησης.
- Συνεργάστηκε με το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης για την προετοιμασία του Προεδρικού Διατάγματος (ΠΔ) 53/2024, με το οποίο τροποποιείται το ΠΔ 98/2017⁷⁴ και ενσωματώνεται στην ελληνική νομοθεσία η Οδηγία (ΕΕ) 2022/2380⁷⁵. Το ΠΔ εκδόθηκε στις 25 Σεπτεμβρίου 2024⁷⁶ και τέθηκε σε εφαρμογή στις 28 Δεκεμβρίου 2024.

5.1.3 Ταχυδρομικές υπηρεσίες

Έλεγχοι στην έδρα παρόχων

Το 2024, η ΕΕΤΤ πραγματοποίησε 119 επιτόπιους ελέγχους στην έδρα παρόχων ταχυδρομικών υπηρεσιών. Στο πλαίσιο αυτό, διερεύνησε εάν:

- εγγεγραμμένοι στο μητρώο πάροχοι τηρούν τους όρους της άδειάς τους,
- διαγραμμένες από το μητρώο επιχειρήσεις συνεχίζουν να παρέχουν ταχυδρομικές υπηρεσίες,

119 έλεγχοι στην έδρα παρόχων ταχυδρομικών υπηρεσιών

74. ΦΕΚ 139/Α/20-09-2017.
75. Οδηγία (ΕΕ) 2022/2380 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 23^{ης} Νοεμβρίου 2022 για την τροποποίηση της Οδηγίας 2014/53/ΕΕ σχετικά με την εναρμόνιση των νομοθεσιών των κρατών μελών σχετικά με τη διαθεσιμότητα ραδιοεξοπλισμού στην αγορά.
76. ΦΕΚ 152/Α/25-09-2024.

- μη αδειοδοτημένες επιχειρήσεις παρέχουν ταχυδρομικές υπηρεσίες, σύμφωνα με καταγγελίες που έλαβε.
- Στις περιπτώσεις που διαπίστωσε μη τήρηση του κανονιστικού πλαισίου, η ΕΕΤΤ είτε έθεσε προθεσμίες στους παρόχους για τη συμμόρφωσή τους είτε δρομολόγησε τη διαδικασία διεξαγωγής ακρόασης.

17 έλεγχοι σε καταστήματα παρόχων ταχυδρομικών υπηρεσιών

Έλεγχοι σε καταστήματα παρόχων

Η ΕΕΤΤ διεξήγαγε 17 επιτόπιους ελέγχους σε καταστήματα που είναι μέλη δικτύου αδειοδοτημένων παρόχων. Στόχος ήταν να διερευνήσει τον βαθμό συμμόρφωσης με τον Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών και τα προβλεπόμενα στον Χάρτη Υποχρεώσεων προς τον Χρήστη-Καταναλωτή (ΧΥΚ).

Στο πλαίσιο των ελέγχων, η ΕΕΤΤ συνέλεξε επίσης απολογιστικά στατιστικά στοιχεία σχετικά με την παράδοση αντικειμένων από τα καταστήματα. Παράλληλα, διεύρυνε το πεδίο των ελέγχων, διενεργώντας επιτόπια έρευνα, βάσει ειδικού ερωτηματολογίου, σε χρήστες-πελάτες, με στόχο να διερευνήσει τους λόγους που προσήλθαν στα καταστήματα για να παραλάβουν τα αντικείμενα (βλ. Ενότητα ΙΙ, 2.11).

Επιπλέον, με βάση τα ευρήματα ελέγχων που είχε διεξαγάγει την περίοδο 2021-2023, απηύθυνε συστάσεις στους παρόχους για συμμόρφωση με το κανονιστικό πλαίσιο.

Σύστημα επιφυλακών

Το 2024, συνεχίστηκε η λειτουργία του συστήματος επιφυλακών⁷⁷, προκειμένου η ΕΕΤΤ να παρεμβαίνει άμεσα και να διασφαλίζει τη συμμόρφωση παρόχων ταχυδρομικών υπηρεσιών με το κανονιστικό πλαίσιο, κατόπιν εισαγγελικής παραγγελίας, δικαστικών αποφάσεων ή επείγουσας ενημέρωσης από τη Διυπηρεσιακή Μονάδα Ελέγχου Αγοράς (ΔΙΜΕΑ) του Υπουργείου Ανάπτυξης.

Διερεύνηση παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών από διαδικτυακές πλατφόρμες

Το 2024, η ΕΕΤΤ διερεύνησε εάν διαδικτυακές πλατφόρμες παρείχαν ταχυδρομικές υπηρεσίες χωρίς να έχουν υποβάλει στην ΕΕΤΤ δήλωση για Γενική Άδεια. Στις περιπτώσεις που διαπιστώθηκε παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών χωρίς άδεια, η ΕΕΤΤ κάλεσε τους παρόχους πλατφορμών να συμμορφωθούν με το κανονιστικό πλαίσιο, για τη διασφάλιση ισότιμων όρων ανταγωνισμού και την προστασία των χρηστών. Οι συγκεκριμένοι πάροχοι εγγράφησαν στο μητρώο ταχυδρομικών επιχειρήσεων της ΕΕΤΤ.

5.1.4 Διερεύνηση υπόθεσης ανταγωνισμού

Το 2024, η ΕΕΤΤ, ως αρχή ανταγωνισμού⁷⁸ στους τομείς ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών, ξεκίνησε

τη διερεύνηση καταγγελίας σχετικά με πρακτικές κατάχρησης δεσπόζουσας θέσης στην αγορά ονομάτων χώρου με κατάληξη [.gr]. Πρώτο στάδιο της διαδικασίας αποτέλεσε η συλλογή πληροφοριών από τους εμπλεκόμενους καταχωρητές ονομάτων χώρου.

5.2 Παρακολούθηση αγορών

5.2.1 Αξιολόγηση τιμών υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών

Συγκριτική αξιολόγηση της αγοράς κινητής και σταθερής τηλεφωνίας

Το 2024, η ΕΕΤΤ διενήργησε, σε συνεργασία με ανεξάρτητο φορέα, συγκριτική αξιολόγηση της ελληνικής αγοράς κινητών και σταθερών ευρυζωνικών επικοινωνιών, για την περίοδο 2018-2023, με βάση οικονομικούς δείκτες και σε σχέση με 11 κράτη μέλη της ΕΕ (Γαλλία, Δανία, Ιρλανδία, Ισπανία, Ιταλία, Κροατία, Λετονία, Λιθουανία, Λουξεμβούργο, Μάλτα και Ολλανδία). Σημειώνεται ότι η ανάλυση βασίστηκε σε πραγματικά δεδομένα χρήσης και πραγματικά έσοδα των παρόχων από τις συγκεκριμένες υπηρεσίες.

Κινητές επικοινωνίες

Τα κυριότερα ευρήματα της έρευνας⁷⁹, αναφορικά με τη θέση της Ελλάδας σε σύγκριση με τα παραπάνω κράτη μέλη, ήταν τα ακόλουθα:

77. Απόφαση ΕΕΤΤ 1058/020/19-12-2022 στο πλαίσιο του Ν.4961/2022 (ΦΕΚ 146/Α/27-07-2022).
78. Ν.3959/2011 (ΦΕΚ 93/Α/20-04-2011), ως ισχύει τροποποιηθείς από τον Ν.4886/2022 (ΦΕΚ 12/Α/24-01-2022), άρθρα 101 και 102 της Συνθήκης για τη Λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΣΛΕΕ) και Κανονισμός 1/2003 ΕΕ.
79. https://www.eett.gr/deltia_tipou/analysisi-tis-ellinikis-agoras-kinitis-tilefonias-kai-syglykrisi-me-alla-krati-meli-tis-ee/

- Μέσο Έσοδο ανά Χρήστη (Average Revenue Per User-ARPU): Κυμάνθηκε περίπου στο ίδιο επίπεδο με τη διάμεση τιμή των άλλων κρατών μελών που περιλαμβάνονταν στην αξιολόγηση.
- Χρήση δεδομένων ανά συνδρομή: Βρισκόταν κάτω από τη διάμεση τιμή των υπό διερεύνηση κρατών μελών. Ωστόσο, στην Ελλάδα παρατηρήθηκε ο μεγαλύτερος ρυθμός αύξησης στη χρήση δεδομένων (67%).
- Χρήση ομιλίας ανά συνδρομητή/-ρια: Καταγράφηκε η υψηλότερη τιμή ανάμεσα στα υπό αξιολόγηση κράτη μέλη.
- Συνοδικά έσοδα ανά Gigabyte (GB) χρήσης δεδομένων: Ήταν υψηλότερα από τη διάμεση τιμή των υπόλοιπων κρατών μελών, αλλά παρουσίασαν μεγαλύτερο ρυθμό μείωσης σε σχέση με τα περισσότερα κράτη μέλη της συγκριτικής αξιολόγησης.
- Έσοδα υπηρεσιών ομιλίας (ανά λεπτό): Προσέγγισαν τη διάμεση τιμή του δείγματος, με μειούμενη πορεία 5% για το χρονικό διάστημα αναφοράς.
- Σχέση αξίας-τιμής: Κυμάνθηκε χαμηλότερα ως προς τις υπηρεσίες δεδομένων, αλλά υψηλότερα από τα περισσότερα κράτη μέλη που περιλαμβάνονταν στη σύγκριση ως προς τις υπηρεσίες ομιλίας.

Σταθερές ευρυζωνικές επικοινωνίες

Τα κυριότερα ευρήματα της έρευνας ως προς τη θέση της Ελλάδας σε σύγκριση με τα παραπάνω κράτη μέλη ήταν τα εξής⁸⁰.

Για τις σταθερές ευρυζωνικές συνδέσεις (πρόσβαση στο Διαδίκτυο μόνο):

- Μέσο Έσοδο ανά Χρήστη: Ήταν το χαμηλότερο (10,3 ευρώ),

αλλά παρουσίασε σημαντική αύξηση, με Σύνθετο Ετήσιο Ρυθμό Αύξησης (Compound Annual Growth Rate-CAGR) μεγαλύτερο από τη διάμεση τιμή.

- Χρήση οπτικής ίνας και υπηρεσιών με ταχύτητα τουλάχιστον 100Mbit/s: Καταγράφηκε το χαμηλότερο ποσοστό συνδρομητών/-ριών που χρησιμοποιούν οπτική ίνα (8%) και υπηρεσίες με ταχύτητα τουλάχιστον 100Mbit/s. Ωστόσο, σημειώθηκε ο υψηλότερος ρυθμός αύξησης συνδρομητών/-ριών σε συνδέσεις οπτικής ίνας, με Σύνθετο Ετήσιο Ρυθμό Αύξησης (83%) μεγαλύτερο από τη διάμεση τιμή (19%).
- Χρήση δεδομένων: Κυμάνθηκε χαμηλότερα από τη διάμεση τιμή στη χρήση δεδομένων (237GB), αλλά σημείωσε τη μεγαλύτερη αύξηση από όλα τα κράτη μέλη που περιλαμβάνονταν στην έρευνα (28%).
- Έσοδα ανά GB: Καταγράφηκαν τα χαμηλότερα έσοδα ανά GB (0,04 ευρώ το 2023), με πτωτική τάση (ρυθμός μείωσης 19%, μεγαλύτερος της διάμεσης τιμής που ανήλθε στο 15%).

Σχετικά με τη σταθερή τηλεφωνία:

- Μέσο Έσοδο ανά Χρήστη: Ήταν υψηλότερο (14,1 ευρώ ανά μήνα για το 2023) από τη διάμεση τιμή, με ετήσιο ρυθμό μείωσης ίσο με τη διάμεση τιμή.
- Χρήση φωνής: Καταγράφηκε η μεγαλύτερη χρήση φωνής από όλα τα 11 κράτη μέλη (174 λεπτά ανά μήνα για το 2023) και μικρή απόκλιση από τον μέσο όρο ρυθμού μείωσης (7% με διάμεση τιμή 9%).
- Έσοδα ανά λεπτό: Κυμάνθηκαν χαμηλότερα (0,08 ευρώ ανά λεπτό) από τη διάμεση τιμή, ωστόσο, παρουσίασαν ρυθμό αύξησης (3%) μεγαλύτερο από τη διάμεση τιμή (0%).

80. https://www.eett.gr/deltia_tipou/analysis-tis-ellinikis-agoras-statheron-epikoinonion-sygkris/

Συγκριτική ανάλυση υπηρεσιών σταθερών και κινητών επικοινωνιών

Η ΕΕΤΤ πραγματοποίησε συγκριτική ανάλυση, για το 2024, των αγορών σταθερών και κινητών επικοινωνιών σε σχέση με πέντε κράτη μέλη της ΕΕ (Βέλγιο, Δανία, Πολωνία, Πορτογαλία και Τσεχία), σε συνεργασία με ανεξάρτητο φορέα. Η ανάλυση διεξήχθη βάσει σύνθετου δείκτη και εξετάστηκαν οι προσφερόμενες τιμές σε συνδυασμό με δεδομένα ποιότητας υπηρεσιών και κόστους ανάπτυξης δικτύου (βλ. Πίνακες 5.1 και 5.2).

Υπό αυτό το πρίσμα, η μεθοδολογία βασίστηκε στα ακόλουθα τρία κριτήρια:

- Δείκτης τιμών.
- Δείκτης ποιότητας δικτύου.
- Δείκτης επενδύσεων δικτύου.

Κινητές επικοινωνίες

Σύμφωνα με τα συμπεράσματα, η Ελλάδα παρέμεινε στις ίδιες θέσεις της κατάταξης καθ' όλη τη διάρκεια του 2024.

- Στην 3^η θέση με βάση τη φθηνότερη διαθέσιμη προσφορά και τον μέσο όρο όλων των παρόχων.
- Στην 4^η θέση με όρους ισοδύναμης αγοραστικής δύναμης (Purchasing Power Parity-PPP) και αναφορικά με τον μέσο όρο.

Πίνακας 5.1
Συγκριτική ανάλυση υπηρεσιών κινητών επικοινωνιών, 2024

Κατάταξη	Ισοδύναμη Αγοραστική Δύναμη (Purchasing Power Parity-PPP)		Αγοραστική Δύναμη χωρίς προσαρμογή σε ισοδύναμα (non-Purchasing Power Parity - non-PPP)	
	Φθηνότερη τιμή	Μέσος όρος	Φθηνότερη τιμή	Μέσος όρος
1	Δανία	Δανία	Πολωνία	Πολωνία
2	Πολωνία	Πολωνία	Δανία	Δανία
3	Βέλγιο	Βέλγιο	Ελλάδα	Ελλάδα
4	Ελλάδα	Ελλάδα	Βέλγιο	Βέλγιο
5	Τσεχία	Τσεχία	Τσεχία	Τσεχία
6	Πορτογαλία	Πορτογαλία	Πορτογαλία	Πορτογαλία

Πηγή: ΕΕΤΤ

Πίνακας 5.2
Συγκριτική ανάλυση υπηρεσιών σταθερών επικοινωνιών, 2024

Κατάταξη	Ισοδύναμη Αγοραστική Δύναμη (Purchasing Power Parity-PPP)		Αγοραστική Δύναμη χωρίς προσαρμογή σε ισοδύναμα (non-Purchasing Power Parity - non-PPP)	
	Φθηνότερη τιμή	Μέσος όρος	Φθηνότερη τιμή	Μέσος όρος
1	Πολωνία	Δανία	Πολωνία	Πολωνία
2	Δανία	Πολωνία	Τσεχία	Τσεχία
3	Τσεχία	Τσεχία	Δανία	Δανία
4	Πορτογαλία	Πορτογαλία	Πορτογαλία	Πορτογαλία
5	Βέλγιο	Ελλάδα	Ελλάδα	Ελλάδα
6	Ελλάδα	Βέλγιο	Βέλγιο	Βέλγιο

Πηγή: ΕΕΤΤ

Σταθερές επικοινωνίες

Με βάση τα συμπεράσματα, ισχύουν τα ακόλουθα για την Ελλάδα:

- Μετακινήθηκε από την 5^η στην 6^η θέση σχετικά με το φθηνότερο πρόγραμμα προσαρμοσμένο σε ισοδύναμη αγοραστική δύναμη ανά κράτος μέλος και από την 4^η στην 5^η θέση για το φθηνότερο και το μέσο πρόγραμμα μη προσαρμοσμένο σε ισοδύναμη αγοραστική δύναμη.
- Απέχει ελάχιστα από το επόμενο κράτος μέλος.

Μελέτη τιμών ευρυζωνικότητας στην Ευρώπη

Η ΕΕΤΤ συμμετείχε στη διεξαγωγή της μελέτης «Mobile and Fixed Broadband Prices in Europe 2024» που εκπονείται ετησίως από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Η μελέτη παρουσιάζει τις τιμές λιανικής των προσφερόμενων ευρυζωνικών προγραμμάτων σταθερής και κινητής τηλεφωνίας.

Σε αυτό το πλαίσιο, υπολογίστηκαν όλες οι προσφερόμενες από τους σημαντικότερους παρόχους τιμές για 36 προκαθορισμένα καλάρια, όπως ίσχυαν τον Οκτώβριο του 2024 (δύο

περισσότερα σε σχέση με τη μελέτη του 2023). Τα καλάρια χρήσης περιλαμβάνουν συνδυασμούς υπηρεσιών σταθερών και κινητών επικοινωνιών, Διαδικτύου και τηλεόρασης, ακολουθώντας τη μεθοδολογία του Σώματος Ευρωπαϊκών Ρυθμιστών για τις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Body of European Regulators for Electronic Communications-BEREC). Η μελέτη εντοπίζει την πιο οικονομική λύση σε κάθε κράτος μέλος για καθένα από τα προκαθορισμένα καλάρια χρήσης και στη συνέχεια, καταρτίζει συγκριτικούς πίνακες.

Μελέτη για την αποτύπωση των καναλιών πώλησης υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών

Το 2024, η ΕΕΤΤ ξεκίνησε μελέτη προκειμένου να διερευνήσει και αποτυπώσει:

- τα υφιστάμενα κανάλια διανομής/πώλησης, ψηφιακά και μη (π.χ. φυσικά καταστήματα, τηλεφωνικά κέντρα, εφαρμογές κινητών τηλεφώνων (mobile app), διαδικτυακοί τόποι παρόχων), που διαθέτουν οι πάροχοι ηλεκτρονικών επικοινωνιών,
- ενδεχόμενες διαφοροποιήσεις ανάμεσα στις προσφερόμενες τιμές,
- τον βαθμό διαφάνειας ως προς τους όρους παροχής των υπηρεσιών και ενημέρωσης των χρηστών (από τα συγκεκριμένα κανάλια) για νέες υπηρεσίες/προϊόντα και σχετικά τιμολόγια, ώστε να αξιοποιούνται τα οφέλη της τεχνολογίας.

Στο πλαίσιο της μελέτης, διεξήχθη έρευνα καταναλωτών τα αποτελέσματα της οποίας θα δημοσιευθούν το πρώτο εξάμηνο του 2025.

5.2.2 Παρακολούθηση συμφωνίας για κοινή χρήση Δικτύων Πρόσβασης Ραδιοεπικοινωνίας

Η ΕΕΤΤ απέστειλε στους παρόχους NOVA και VODAFONE συστάσεις για την τροποποίηση των διαδικασιών σχετικά με την ανταλλαγή πληροφοριών. Η συγκεκριμένη ενέργεια εντάσσεται στο πλαίσιο παρακολούθησης της υλοποίησης της συμφωνίας για κοινή χρήση των Δικτύων Πρόσβασης Ραδιοεπικοινωνίας (Radio Access Network-RAN Sharing) σε μέρος των αστικών κέντρων της επικράτειας, στις τεχνολογίες 4^{ης} και 5^{ης} γενιάς (4G και 5G). Το περιεχόμενο των συστάσεων αναμένεται να υλοποιηθεί το 2025.

5.2.3 Η ΕΕΤΤ ως φορέας του Ελληνικού Στατιστικού Συστήματος

Η ΕΕΤΤ, στο πλαίσιο των στατιστικών υποχρεώσεών της ως επίσημος φορέας του Ελληνικού Στατιστικού Συστήματος (ΕΛΣΣ), προέβη στις ακόλουθες ενέργειες:

- Κατάρτισε το Ετήσιο Στατιστικό Πρόγραμμα Εργασιών και το Ημερολόγιο Ανακοινώσεων για το έτος 2025.
- Ολοκλήρωσε την Ετήσια Έκθεση Αξιολόγησης για το 2023.
- Απέστειλε πληροφορίες στην Ελληνική Στατιστική Αρχή (ΕΛΣΤΑΤ), κατόπιν σχετικού αιτήματος, για την κατάρτιση του Ελληνικού Στατιστικού Προγράμματος (ΕΛΣΠ) 2026-2028. Το ΕΛΣΠ περιλαμβάνει τα κύρια αντικείμενα και τους στόχους των προγραμματιζόμενων δράσεων των φορέων του ΕΛΣΣ για διάστημα τριών ετών, σχετικά με τις

στατιστικές που απαιτείται να καταρτίζονται στο πλαίσιο των εθνικών, ενωσιακών και διεθνών υποχρεώσεών τους. Παράλληλα, η ΕΕΤΤ προώθησε επικαιροποιημένο Κατάλογο των Επίσημων Στατιστικών, αναφορικά με τις παραγόμενες στατιστικές, το Στατιστικό Πρόγραμμα Εργασιών 2025 και την Έκθεση Αξιολόγησης Στατιστικού Προγράμματος 2023.

Στο πλαίσιο της τακτικής συλλογής στοιχείων για το 2024, με στόχο την απεικόνιση της κατάστασης της αγοράς δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, οι υπόχρεοι πάροχοι υπέβαλαν απαντήσεις στα ερωτηματολόγια αγοράς⁸¹ της ΕΕΤΤ⁸². Επίσης, η ΕΕΤΤ τροποποίησε τα ερωτηματολόγια κινητών συνδέσεων, διασύνδεσης, καθώς επίσης, κάλυψης και χωρητικότητας.

5.2.4 Σύστημα παρακολούθησης αγοράς

Στο πλαίσιο υλοποίησης του Συστήματος Παρακολούθησης Αγοράς, η ΕΕΤΤ διενήργησε πολλαπλούς ελέγχους στη δοκιμαστική έκδοση της εφαρμογής. Πρόκειται για ένα προηγμένο σύστημα που θα αξιοποιηθεί στο πλαίσιο της εποπτείας των αγορών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Αυτοματοποιεί τις διαδικασίες συλλογής, αποθήκευσης και επεξεργασίας πρωτογενών δεδομένων, επιτρέποντας την προηγμένη συνδυαστική και στατιστική ανάλυσή τους, την ταχύτερη παραγωγή αποτελεσμάτων και την εξαγωγή συμπερασμάτων, αξιοποιώντας μεθόδους και εργαλεία προηγμένης επιχειρηματικής ευφυΐας (Business Intelligence-BI). Παράλληλα, με την εφαρμογή καινοτόμων εργαλείων, καθώς και μεθόδων οπτικοποίησης και εξατομίκευσης της παρουσίασης, θα ενισχυθεί η διαφάνεια και διάχυση της πληροφορίας στο ευρύ κοινό.

Το 2025, με την ολοκλήρωση των απαραίτητων βελτιώσεων, οι πάροχοι θα έχουν δυνατότητα πιλοτικής χρήσης του συστήματος.

81. Οικονομικά στοιχεία, ευρυζωνική αγορά (λειτουργική και χονδρική), σταθερές και κινητές επικοινωνίες, συνδυαστικές προσφορές, διασύνδεση παρόχων σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, κάλυψη/χωρητικότητα δικτύων, υπηρεσίες αυξημένης χρέωσης (Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης-ΥΠΠ), συνδρομητική τηλεόραση, ταχυδρομικές υπηρεσίες.

82. <https://www.eett.gr/stoicheia-agoras/apologistika-stoicheia/ilektronikes-epikoinonies/stoicheia-ellinikis-agoras/erotimatologia-agoras/>

06

Συνδιαμορφώνοντας τις διεθνείς εξελιξεις

- 6.1 Ηλεκτρονικές επικοινωνίες - Φάσμα ραδιοσυχνοτήτων - Ψηφιακές υπηρεσίες
 - 6.1.1 Ευρωπαϊκοί φορείς
 - 6.1.2 Επιτροπές και ομάδες της Ευρωπαϊκής Επιτροπής
 - 6.1.3 Διεθνείς φορείς
 - 6.1.4 Παροχή στοιχείων σε ευρωπαϊκούς/διεθνείς φορείς
- 6.2 Ταχυδρομικές υπηρεσίες
 - 6.2.1 Ευρωπαϊκοί/Διεθνείς φορείς
 - 6.2.2 Παροχή στοιχείων σε ευρωπαϊκούς/διεθνείς φορείς

06

6.1 Ηλεκτρονικές επικοινωνίες - Φάσμα ραδιοσυχνοτήτων - Ψηφιακές υπηρεσίες

6.1.1 Ευρωπαϊκοί φορείς

BEREC

Body of European Regulators for Electronic Communications

Το Σώμα Ευρωπαίων Ρυθμιστών για τις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες διασφαλίζει τη συνεπή εφαρμογή του ενωσιακού κανονιστικού πλαισίου για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες. Υπό αυτό το πρίσμα, συμβάλλει στην ανάπτυξη και καλύτερη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, προκειμένου να αποφέρει ακόμα μεγαλύτερα οφέλη σε χρήστες και επιχειρήσεις. Επίσης, συνεπικουρεί την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και τις Εθνικές Ρυθμιστικές Αρχές (ΕΡΑ) στην εφαρμογή του κανονιστικού πλαισίου. Επιπλέον, παρέχει συμβουλές, κατόπιν αιτήματος ή δικής του πρωτοβουλίας, στα ευρωπαϊκά θεσμικά όργανα

και συμπληρώνει, σε ενωσιακό επίπεδο, τα ρυθμιστικά καθήκοντα που εκτελούνται σε εθνικό επίπεδο από τις ΕΡΑ.

Το 2024, ο Πρόεδρος της ΕΕΤΤ, Καθηγητής Κωνσταντίνος Μασσέλος, διετέλεσε Αντιπρόεδρος του Σώματος. Σε αυτό το πλαίσιο, η ΕΕΤΤ συνέβαλε στην υλοποίηση του Προγράμματος Εργασίας του BEREC για το 2024. Επίσης, ανέλαβε την προώθηση των θέσεων του Σώματος σε διεθνές επίπεδο, αναφορικά με θέματα ρύθμισης, τεχνολογίας και καινοτομίας, στο πλαίσιο της Στρατηγικής Διεθνών Σχέσεων 2022-2025 του BEREC.

Το BEREC επικεντρώθηκε στα ακόλουθα θέματα:

- Υποστήριξη της εφαρμογής του European Electronic Communications Code (EECC) και προετοιμασία για μελλοντική αναθεώρησή του.

- Προώθηση της πλήρους συνδεσιμότητας για χρήστες και επιχειρήσεις με την υλοποίηση σημαντικού αριθμού έργων. Ενδεικτικά, αναφέρονται η μελέτη των ιδιωτικών και δημοσίων δικτύων 5^{ης} γενιάς (5G), καθώς και οι εκθέσεις σχετικά με τη ρύθμιση της πρόσβασης σε φυσική υποδομή και τις υπηρεσίες cloud και edge computing.
- Προώθηση των δικαιωμάτων των τελικών χρηστών με την ολοκλήρωση έργων για τους δείκτες ποιότητας υπηρεσιών, τον προσδιορισμό της επαρκούς ευρυζωνικής πρόσβασης και την ενίσχυση της διαφάνειας αναφορικά με την περιβαλλοντική βιωσιμότητα. Κατάθεση γνώμης σχετικά με την ανάγκη αναθεώρησης των προβλέψεων του νομικού πλαισίου για τα δικαιώματα των τελικών χρηστών.
- Υποστήριξη βιώσιμων και ανοιχτών ψηφιακών αγορών, καθώς και του ρόλου του BEREC εντός της Ομάδας Υψηλού Επιπέδου της Πράξης για τις Ψηφιακές Αγορές

(Digital Markets Act-DMA), παρακολούθηση και ανάλυση των ψηφιακών αγορών και των πρακτικών που εφαρμόζουν οι μεγάλες ψηφιακές πλατφόρμες, καθώς επίσης, έκδοση γνώμης σχετικά με τη διαλειτουργικότητα των υπηρεσιών WhatsApp της Meta. Μελέτη του οικοσυστήματος Διαδικτυακού Πρωτοκόλλου (Internet Protocol-IP) διασύνδεσης και της δραστηριοποίησης των μεγάλων παρόχων περιεχομένου/εφαρμογών στις αγορές ηλεκτρονικών επικοινωνιών, καθώς επίσης, συμβολή στη συνεπή εφαρμογή των αρχών ουδετερότητας του δικτύου.

- Συμμετοχή στη διαβούλευση για τη Λευκή Βίβλο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής σχετικά με τη διαχείριση των αναγκών της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ) σε ψηφιακές υποδομές. Προετοιμασία έκδοσης γνώμης σχετικά με την ανάγκη αναθεώρησης του Κανονισμού Περιορισμού.

ECC

Electronic Communications Committee

Η Επιτροπή Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών της Ευρωπαϊκής Συνδιάσκεψης Ταχυδρομείων και Τηλεπικοινωνιών (European Conference of Postal and Telecommunications Administrations-CEPT) αναπτύσσει πολιτικές και κανονισμούς στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών για την εναρμόνιση της χρήσης του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων. Επίσης, διαμορφώνει κοινές θέσεις και προτάσεις, λαμβάνοντας υπόψη τις ευρωπαϊκές και διεθνείς νομοθεσίες και κανονισμούς.

Προετοιμάζει τις Κοινές Ευρωπαϊκές Προτάσεις για τις Παγκόσμιες Διασκέψεις Ραδιοεπικοινωνιών. Παράλληλα, στοχεύει

στη χάραξη κοινής πολιτικής, αναφορικά με τη διαχείριση τεχνικών θεμάτων και την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών στα κράτη.

Το 2024, η ΕΕΤΤ συμμετείχε στις ακόλουθες ομάδες.

- ECC WG FM (ECC Working Group Frequency Management)
 - FM 22 (Monitoring and Enforcement)
 - FM 44 (Satellite Communications)
- ECC WG SE (ECC Working Group Spectrum Engineering)
- ECC CPG (Conference Preparatory Group)
 - CPG PTC (Mobile Satellite Service and General Issues)
- ECC PT1 (Project Team 1)
- ECC NaN (Numbering and Networks)

FESA

Forum of European Supervisory Authorities
for trust service providers

Το Φόρουμ των Ευρωπαϊκών Εποπτικών Αρχών αποτελεί όργανο των αρμόδιων εποπτικών φορέων των παρόχων υπηρεσιών εμπιστοσύνης και των διαχειριστών των Καταλόγων Εμπιστοσύνης. Στόχος είναι η προώθηση της συνεργασίας ανάμεσα στα μέλη, η πληροφόρηση και η ανταλλαγή απόψεων, καθώς και η υιοθέτηση βέλτιστων πρακτικών.

ENISA

European Union Agency for Cybersecurity

Ο Οργανισμός της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την Ασφάλεια Δικτύων και Πληροφοριών συμβάλλει στη διαμόρφωση της πολιτικής της ΕΕ για θέματα κυβερνοχώρου. Επίσης, προωθεί την αξιοπιστία των προϊόντων/υπηρεσιών/δικασίων Τεχνολογιών Πληροφοριών και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), μέσω προγραμμάτων πιστοποίησης ασφάλειας στον κυβερνοχώρο, και συνεργάζεται με κράτη μέλη και φορείς της ΕΕ. Παράλληλα, συμβάλλει στην προετοιμασία της ΕΕ για τις επερχόμενες προκλήσεις στον κυβερνοχώρο.

CERRE

Centre on Regulation in Europe

Το CERRE είναι ένα ευρωπαϊκό κέντρο που εξειδικεύεται σε θέματα ρύθμισης στους τομείς, μεταξύ άλλων, των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, της ενέργειας και των Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης (ΜΜΕ), καθώς και της καινοτομίας. Διοικείται από ακαδημαϊκό συμβούλιο και συνεργάζεται με ερευνητές από ευρωπαϊκά πανεπιστήμια, διασφαλίζοντας την ανεξαρτησία τους, με στόχο την ακεραιότητα των ερευνητικών αποτελεσμάτων. Το CERRE παρακολουθεί τις εξελίξεις στην τεχνολογία και τις μελλοντικές προκλήσεις που ανακύπτουν στους παραπάνω τομείς και παράλληλα, συνδράμει τις ΕΡΑ σε θέματα πολιτικής. Η ΕΕΤΤ έγινε μέλος του CERRE το 2023.

6.1.2 Επιτροπές και ομάδες της Ευρωπαϊκής Επιτροπής

European Board of Digital Services

Το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο Ψηφιακών Υπηρεσιών αποτελεί ανεξάρτητη συμβουλευτική ομάδα που έχει συσταθεί με την Πράξη για τις Ψηφιακές Υπηρεσίες. Απαρτίζεται από τους Συντονιστές Ψηφιακών Υπηρεσιών των κρατών μελών και τελεί υπό την προεδρία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Το Συμβούλιο αποτελεί τον ακρογωνιαίο λίθο για την υιοθέτηση ενιαίας προσέγγισης, στο πλαίσιο εφαρμογής της Πράξης προς όφελος των χρηστών, συμβάλλοντας κυρίως στα ακόλουθα:

- Συνεπή εφαρμογή της Πράξης.

- Εκπόνηση κατευθυντήριων γραμμών, κατ' εξουσιοδότηση πράξεων και μελετών της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, των Συντονιστών Ψηφιακών Υπηρεσιών και άλλων αρμόδιων αρχών για αναδυόμενα θέματα.
- Συνδρομή στην εποπτεία των πολύ μεγάλων διαδικτυακών πλατφορμών/μηχανών αναζήτησης.

Το 2024 η ΕΕΤΤ συμμετείχε στις συνεδριάσεις του Συμβουλίου, με τον ρόλο του Συντονιστή Ψηφιακών Υπηρεσιών για την Ελλάδα. Περισσότερες πληροφορίες παρέχονται στην Ενότητα Ι, 1.4.

ECN

European Competition Network

Το Ευρωπαϊκό Δίκτυο Ανταγωνισμού αποτελεί το δίκτυο των αρχών ανταγωνισμού οι οποίες συνεργάζονται, διασφαλίζοντας τη συνεπή εφαρμογή των ενωσιακών κανόνων ανταγωνισμού από όλα τα μέλη, για την ενιαία αντιμετώπιση των πρακτικών που περιορίζουν τον ανταγωνισμό. Στο πλαίσιο εφαρμογής και επιβολής της πολιτικής ανταγωνισμού της ΕΕ, το ECN, μέσω διαβουλεύσεων και συνεργασιών, εξασφαλίζει τη διαμόρφωση και διατήρηση μίας κοινής πολιτικής ανταγωνισμού.

Το 2024, η ΕΕΤΤ συμμετείχε στη 15^η συνάντηση του ECN. Η ομάδα της ΕΕΤΤ παρουσίασε τα ευρήματα δύο ερευνών που πραγματοποίησε και σχετίζονταν με την αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών στην Ελλάδα και τις τάσεις συγκριτικά με αντίστοιχες αγορές άλλων κρατών μελών της ΕΕ. Συγκεκριμένα, παρουσιάστηκαν τα αποτελέσματα των ακόλουθων ερευνών:

- Πανελλαντική έρευνα καταναλωτών της ΕΕΤΤ για τη χρήση προγραμμάτων απεριορίστων δεδομένων κινητής τηλεφωνίας, η οποία διενεργήθηκε το διάστημα Νοεμβρίου-Δεκεμβρίου 2023. Η έρευνα αποτύπωσε τον βαθμό διείσδυσης των συγκεκριμένων υπηρεσιών στην ελληνική αγορά, τα ανταγωνιστικά χαρακτηριστικά τους, την ανίχνευση προτιμήσεων, καθώς επίσης την ανάδειξη των τάσεων στο συγκεκριμένο τμήμα της αγοράς. Η έρευνα αποτέλεσε πεδίο ευρείας συζήτησης στη συνάντηση, δεδομένου ότι ήταν η πρώτη που διενεργήθηκε σε ευρωπαϊκό επίπεδο.
- Συγκριτική έρευνα για τη χρήση και τα έσοδα της κινητής τηλεφωνίας σε 12 κράτη μέλη της ΕΕ (ανάμεσά τους και η Ελλάδα), η οποία διενεργήθηκε στα τέλη του 2023. Εκτός από την αποτύπωση της τότε υφιστάμενης κατάστασης, παρουσίασε την εξέλιξη και τις τάσεις των μεγεθών της αγοράς κατά την τελευταία πενταετία, γεγονός που επίσης προκάλεσε το ενδιαφέρον των συμμετεχόντων.

RSPG

Radio Spectrum Policy Group

Η Ομάδα Πολιτικής Ραδιοφάσματος της Ευρωπαϊκής Επιτροπής είναι συμβουλευτική ομάδα υψηλού επιπέδου, που επικουρεί την Επιτροπή στην ανάπτυξη της πολιτικής του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων. Γνωμοδοτεί και εκδίδει εκθέσεις, με στόχο την παροχή βοήθειας και συμβουλών στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή σε στρατηγικό επίπεδο, προκειμένου να διασφαλίζεται η αποτελεσματική αξιοποίηση του φάσματος που απαιτείται για την εύρυθμη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς.

Το Πρόγραμμα Εργασίας 2024-2025 περιλαμβάνει τα ακόλουθα θέματα:

- Αξιολόγηση και συνεργασία των κρατών μελών για αδειοδοτήσεις φάσματος ραδιοσυχνοτήτων.

- Καθορισμός των ευρωπαϊκών θέσεων και υιοθέτηση πολιτικής διαπραγματεύσεων για την Παγκόσμια Διάσκεψη Ραδιοεπικοινωνιών 2027 (World Radiocommunication Conference-WRC).
- Εφαρμογή βέλτιστων πρακτικών για τις διαπραγματεύσεις ανάμεσα στα κράτη μέλη.
- Μακροπρόθεσμη χρήση της ζώνης των άνω των 6GHz (6425-7125MHz).
- Διαμόρφωση στρατηγικής για τις κινητές επικοινωνίες 6^{ης} γενιάς (6G).
- Αξιολόγηση της μελλοντικής χρήσης της ζώνης συχνοτήτων 470-694MHz στην ΕΕ.
- Ζητήματα στρατηγικής αναφορικά με το φάσμα ραδιοσυχνοτήτων.

Τα παραπάνω θέματα αποτελούν αντικείμενο εργασίας υποομάδων της RSPG στις οποίες συμμετέχει η ΕΕΤΤ, συντονίζοντας τρεις από αυτές.

RSC

Radio Spectrum Committee

Η Επιτροπή Ραδιοφάσματος υποστηρίζει την Ευρωπαϊκή Επιτροπή στην προετοιμασία και έγκριση των Εκτελεστικών Αποφάσεων που καθορίζουν τους εναρμονισμένους τεχνικούς όρους χρήσης του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων στην ΕΕ, με στόχο την εξασφάλιση της ομαλής λειτουργίας των ασύρματων δικτύων. Συγκροτείται από ειδικούς σε θέματα φάσματος από κάθε κράτος μέλος και η ΕΕΤΤ συμμετέχει με ρόλο παρατηρητή.

Οι εργασίες της RSC το 2024 κατέληξαν στις ακόλουθες Εκτελεστικές Αποφάσεις (ΕΕ):

- 2024/340 της 22^{ας} Ιανουαρίου 2024 η οποία τροποποιεί την Απόφαση (ΕΕ) 2010/166 σχετικά με τις εναρμονισμέ-

νες τεχνικές συνθήκες αναφορικά με τη χρήση ραδιοφάσματος για υπηρεσίες κινητής επικοινωνίας επί πλοίων στην ΕΕ.

- 2024/1467 της 27^{ης} Μαΐου 2024 η οποία τροποποιεί προγενέστερες αποφάσεις σχετικά με την εναρμόνιση του ραδιοφάσματος για εξοπλισμό που χρησιμοποιεί τεχνολογία υπερευρείας ζώνης (UWB).
- 2024/1983 της 18^{ης} Ιουλίου 2024 για την εναρμόνιση της ζώνης συχνοτήτων 40,5-43,5GHz για επίγεια συστήματα ασύρματης ευρυζωνικής επικοινωνίας.
- 2024/3157 της 17^{ης} Δεκεμβρίου 2024 που τροποποιεί την Εκτελεστική Απόφαση (ΕΕ) 2021/1067 και αφορά στην εναρμονισμένη χρήση της ζώνης συχνοτήτων 5945-6425MHz για συστήματα ασύρματης πρόσβασης, συμπεριλαμβανομένων των ασύρματων τοπικών δικτύων Wireless Access Systems and RadioLAN (WAS/RLAN).

COCOM

Communications Committee

Η Επιτροπή Επικοινωνιών αποτελείται από αντιπροσώπους των κρατών μελών της ΕΕ και έχει ως κύριο ρόλο να γνωμοδοτεί για τα σχέδια μέτρων που η ΕΕ σκοπεύει να υιοθετήσει. Η ΕΕΤΤ συμμετέχει στις συναντήσεις της COCOM, υποστηρίζοντας τη Γενική Γραμματεία Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΓΓΤΤ).

Commission Expert Group on Radio Equipment

Σκοπός της Ομάδας Ειδικών για τον Ραδιοεξοπλισμό είναι να υποστηρίζει την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, σχετικά με τη διαμόρφωση προτάσεων πολιτικής ή/και νομοθετικές ρυθμίσεις, καθώς και κανονιστικών πράξεων στο πλαίσιο της Οδηγίας 2014/53/ΕΕ.

AdCo RED

Administrative Co-operation Group for Radio Equipment Directive

Αντικείμενο της Ομάδας Διοικητικής Συνεργασίας σχετικά με την Οδηγία για τον Ραδιοεξοπλισμό αποτελεί η συνεργασία των κρατών μελών της ΕΕ, στο πλαίσιο επιτήρησης της αγοράς ραδιοεξοπλισμού.

6.1.3 Διεθνείς φορείς

ITU

International Telecommunication Union

Η Διεθνής Ένωση Τηλεπικοινωνιών αποτελεί τον εξειδικευμένο οργανισμό των Ηνωμένων Εθνών, σχετικά με θέματα ΤΠΕ. Για να διευκολύνει τη διεθνή συνδεσιμότητα στα δίκτυα επικοινωνιών, απονέμει το παγκόσμιο φάσμα ραδιοσυχνοτήτων και τις δορυφορικές τροχιές και αναπτύσσει τα τεχνικά πρότυπα που διασφαλίζουν ότι τα δίκτυα και οι τεχνολογίες διασυνδέονται απρόσκοπτα.

Η ΕΕΤΤ συμμετέχει στις ακόλουθες ομάδες:

- ITU-R (ITU-Radiocommunication Sector)
 - SG 1 (Study Group 1: Spectrum management)
 - WP 1A (Working Party 1A: Spectrum engineering techniques)
 - WP 1B (Working Party 1B: Spectrum management methodologies and economic strategies)
 - WP 1C (Working Party 1C: Spectrum monitoring)
 - SG 4 (Study Group 4: Satellite services)
 - WP 4A (Working Party 4A: Efficient orbit/spectrum utilization for FSS and BSS)
 - WP 4B (Working Party 4B: Systems, air interfaces, performance and availability objectives for FSS, BSS and MSS, including IP-based applications and satellite news gathering)
 - WP 4C (Working Party 4C: Efficient orbit/spectrum utilization for MSS and RDSS)
- SG 5 (Study Group 5: Terrestrial services)
 - WP 5A (Working Party 5A: Land mobile service excluding IMT; amateur and amateur-satellite service)
 - WP 5C (Working Party 5C: Fixed wireless systems; HF and other systems below 30MHz in the fixed and land mobile services)
 - WP 5D (Working Party 5D: IMT Systems)
- SG 6 (Study Group 6: Broadcasting service)
 - WP 6A (Working Party 6A: Terrestrial broadcasting delivery)
 - WP 6B (Working Party 6B: Broadcast service assembly and access)
 - WP 6C (Working Party 6C: Programme production and quality assessment)
- ITU-T (ITU-Telecommunications Standardization Sector)
 - SG 12 (Study Group 12: Performance QoS and QoE)

OECD

Organisation for Economic Co-operation and Development

NER

Network of Economic Regulators

Το Δίκτυο Οικονομικών Ρυθμιστών του Οργανισμού Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (ΟΟΣΑ), προωθεί τον διάλογο ανάμεσα στις ΕΡΑ, με αρμοδιότητες τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες, την ενέργεια και τις μεταφορές, προκειμένου να καθιερώνονται βέλτιστες ρυθμιστικές πρακτικές. Επιπλέον, ασχολείται με θέματα οικονομικής ρύθμισης, ανταγωνισμού, προστασίας χρηστών και ασφάλειας στον τομέα των δικτύων.

Working Party CISP

Working Party on Communication Infrastructures and Services Policy

Η Ομάδα Εργασίας για την Πολιτική στις Υποδομές Επικοινωνιών και Υπηρεσιών του ΟΟΣΑ, εξετάζει τις πολιτικές ηλεκτρονικών επικοινωνιών και Διαδικτύου, προωθεί την ανταλλαγή εμπειριών ανάμεσα στα μέλη του και αξιολογεί τις εξελίξεις. Εστιάζει κυρίως στην κανονιστική ρύθμιση και τη σύγκλιση των δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών, Διαδικτύου, καλωδιακής τηλεόρασης και μετάδοσης, μέσω σταθερών και ασύρματων δικτύων.

Competition Committee

Στις συνεδριάσεις της Επιτροπής Ανταγωνισμού πραγματοποιείται ανταλλαγή απόψεων ανάμεσα στις αρχές ανταγωνισμού, παρουσιάσεις εμπειρογνομώνων και αναλύσεις, με στόχο την ανάδειξη βέλτιστων πρακτικών για την πολιτική του ανταγωνισμού.

ICANN

Internet Corporation for Assigned Names and Numbers

Ο Οργανισμός για τα Εκχωρημένα Ονόματα και Αριθμούς είναι μη κερδοσκοπικός οργανισμός, υπεύθυνος για τον συντονισμό της διαχείρισης και συντήρησης βάσεων δεδομένων που σχετίζονται με τα ονόματα χώρου, προκειμένου να διασφαλίζεται η σταθερότητα και η ασφαλής λειτουργία τους. Αναπτύσσει την πολιτική για τη διεθνοποίηση του Domain Name System (DNS) και την εισαγωγή νέων Top Level Domain (TLD). Παράλληλα, διαχειρίζεται τις διευθύνσεις Διαδικτυακού Πρωτοκόλλου για IPv4 και IPv6, καθώς επίσης, εκχωρεί ενότητες (block) διευθύνσεων σε περιφερειακά μητρώα Διαδικτύου.

IIC

International Institute of Communications

Το IIC αποτελεί ανεξάρτητο, παγκόσμιο οργανισμό που επικεντρώνεται σε θέματα πολιτικής στο διαρκώς εξελισσόμενο ψηφιακό οικοσύστημα. Μέλη του είναι υπεύθυνοι χάραξης πολιτικής που διερευνούν τις ευκαιρίες και τις προκλήσεις που αναδύονται στον τομέα της ΤΠΕ, διαμορφώνοντας την πολιτική ατζέντα. Ειδικότερα, το IIC είναι το μόνο ανεξάρτητο διεθνές φόρουμ για θέματα πολιτικής που συγκεντρώνει σε ένα συλλογικό περιβάλλον θεσμοθετη-

μένες ΕΡΑ, παγκόσμιους εμπορικούς φορείς και εκπροσώπους χρηστών.

Το 2024, κατά τη διάρκεια της ετήσιας Γενικής Συνέλευσης του IIC, ο Πρόεδρος της ΕΕΤΤ, Καθηγητής Κωνσταντίνος Μασσέλος, εξελέγη Μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου, γεγονός που αναδεικνύει τον πρωταγωνιστικό ρόλο της ΕΕΤΤ στις διεθνείς εξελίξεις. Με τη συμμετοχή της στον συγκεκριμένο οργανισμό, η ΕΕΤΤ παρακολουθεί τις σύγχρονες διεθνείς τάσεις και βέλτιστες πρακτικές, συμβάλλοντας παράλληλα στη διαμόρφωση των εξελίξεων και στη λήψη αποφάσεων σε ευρωπαϊκό και διεθνές επίπεδο.

Μνημόνιο Συνεργασίας ΕΕΤΤ-CST

Στις 25 Νοεμβρίου 2024, η ΕΕΤΤ υπέγραψε Μνημόνιο Συνεργασίας με την Εθνική Ρυθμιστική Αρχή Τηλεπικοινωνιών, Διαστήματος και Τεχνολογίας (Communications, Space and Technology Commission-CST) του Βασιλείου της Σαουδικής Αραβίας. Το Μνημόνιο υπεγράφη μεταξύ του Προέδρου της ΕΕΤΤ, Καθηγητή Κωνσταντίνου Μασσέλου και του Γενικού Διευθυντή της CST, H.E. Dr Mohammed AlTamini.

Το Μνημόνιο αποτυπώνει την αμοιβαία βούληση της ΕΕΤΤ και της CST για συνεργασία σε θέματα κοινού ενδιαφέροντος που αφορούν, μεταξύ άλλων, στα ακόλουθα:

- Μελέτη των τάσεων και της βιωσιμότητας στα δίκτυα ηλεκτρονικών επικοινωνιών και τις ψηφιακές υποδομές.

- Θέματα ρύθμισης και ενίσχυσης του ανταγωνισμού.
- Προστασία χρηστών.
- Προώθηση της περαιτέρω ανάπτυξης δικτύων 5G, 6G και Fiber-to-the-Home (FTTH).
- Θέματα εποπτείας και διαχείρισης φάσματος ραδιοσυχνοτήτων, με έμφαση στον τομέα του Διαστήματος.
- Προώθηση του ψηφιακού μετασχηματισμού, ειδικότερα σε κρίσιμους τομείς όπως η υγεία και η εκπαίδευση.

Επιπροσθέτως, το Μνημόνιο Συνεργασίας περιλαμβάνει την προοπτική κοινής διαμόρφωσης θέσεων και ανάληψης δράσεων στο πλαίσιο διεθνών φορέων, όπως η ITU.



Ο Πρόεδρος της ΕΕΤΤ και Αντιπρόεδρος του BEREC Καθηγητής Κωνσταντίνος Μασσέλος, με τη Γενική Γραμματέα της ITU, κα Doreen Bodgan-Martin (φωτ. επάνω) και με τον Αναπληρωτή Γενικό Γραμματέα της ITU, κ. Tomas Lamanauskas (φωτ. κάτω).

ASPEN FORUM

Στο πλαίσιο του Aspen Forum που πραγματοποιήθηκε τον Αύγουστο του 2024, ο Πρόεδρος της ΕΕΤΤ και Αντιπρόεδρος του BEREC για το 2024, Καθηγητής Κωνσταντίνος Μασσέλος, συμμετείχε στην ενότητα «Global Telecom Regulators» παραθέτοντας ομιλία σχετικά με την πρόκληση της μετάβασης από τα δίκτυα χαλκού στα δίκτυα οπτικών ινών FTTH. Ο κ. Μασσέλος επισήμανε την ανάγκη διαμόρφωσης σαφών και απλών διαδικασιών και συγκεκριμένου χρονοδιαγράμματος μετάβασης (copper switch off), σαφούς στρατηγικής επίτευξης στόχων κάλυψης, αλλά και ενίσχυσης του ανταγωνισμού στις υποδομές. Επίσης, έκανε ειδική αναφορά στις προκλήσεις που σχετίζονται με την ανάπτυξη της Τεχνητής Νοημοσύνης, τονίζοντας ότι είναι σημαντικό οι κοινωνίες να παρακολουθούν τους επαναστατικούς τρόπους με τους οποίους η Τεχνητή Νοημοσύνη επηρεάζει την καθημερινότητά μας.

WSIS (World Summit on Information Society), AI SUMMIT, ITU

Τον Μάιο του 2024 πραγματοποιήθηκε η Παγκόσμια Σύνοδος Κορυφής για την Κοινωνία της Πληροφορίας. Ο Πρόεδρος της ΕΕΤΤ, Καθηγητής Κωνσταντίνος Μασσέλος, συμμετείχε ως ομιλητής στην ενότητα με τίτλο «Leaders TalkX: Digital Advancing Sustainable Development: A Trusted Connected World», κατά την οποία αναφέρθηκε στη σημασία της ενίσχυσης του ανταγωνισμού και των επενδύσεων, της αειφορίας για την ανάπτυξη ψηφιακών υποδομών και της κυβερνοασφάλειας.

Παράλληλα, στο πλαίσιο Διεθνούς Συνόδου για την Τεχνητή Νοημοσύνη (Artificial Intelligence-AI), συμμετείχε στην ενότητα «AI Governance Day: From Principles to Implementation» τονίζοντας την ανάγκη για εφαρμογή μέτρων ρύθμισης καθ' όλη τη διάρκεια ζωής ενός συστήματος Τεχνητής Νοημοσύνης, από το στάδιο αρχικής ανάπτυξης και εκπαίδευσής του έως την τελική διάθεση και χρήση του.

Επίσης, με την ιδιότητα του Προέδρου της ΕΕΤΤ και Αντιπροέδρου του BEREC, ο κ. Μασσέλος πραγματοποίησε συναντήσεις με τη Γενική Γραμματέα της ITU, κα Doreen Bodgan-Martin και τον Αναπληρωτή Γενικό Γραμματέα της ITU, κ. Tomas Lamanauskas, με αντικείμενο τις σύγχρονες εξελίξεις στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες.

6.1.4 Παροχή στοιχείων σε ευρωπαϊκούς/διεθνείς φορείς

Στο πλαίσιο παροχής στατιστικών και ρυθμιστικών πληροφοριών σχετικά με τις αγορές ηλεκτρονικών επικοινωνιών, η ΕΕΤΤ απέ-
σπειλε στοιχεία στους ευρωπαϊκούς και διεθνείς φορείς που παρουσιάζονται στον ακόλουθο πίνακα.

OECD	OECD Broadband Data Collection
	OECD Questionnaire on Communication Infrastructures and Services
ITU	World Telecommunication/ICT Short Questionnaire
	World Telecommunication/ICT Long Questionnaire
	ITU Survey on Tariff Policies 2024
	ICT Price Basket Questionnaire 2024
EC - DG CONNECT	Broadband COCOM questionnaire
	Mobile and Fixed Broadband Internet Prices in Europe 2024
	Broadband Coverage in Europe 2024

6.2 Ταχυδρομικές υπηρεσίες

6.2.1 Ευρωπαϊκοί/Διεθνείς φορείς

ERGP

European Regulators Group for Postal Services

Το Σώμα Ευρωπαίων Ρυθμιστών για τις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες αποτελείται από τις ΕΡΑ 27 κρατών μελών της ΕΕ. Έχει συμβουλευτικό ρόλο στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή για την ανάπτυξη της ενιαίας ενωσιακής αγοράς ταχυδρομικών υπηρεσιών. Παράλληλα, διευκολύνει τη διαβούλευση, τον συντονισμό και τη συνεργασία μεταξύ της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και των ΕΡΑ.

Ο Αντιπρόεδρος Ταχυδρομείων της ΕΕΤΤ, Δρ Σπύρος Παυτελής, διετέλεσε Αντιπρόεδρος του ERGP και το 2024. Το ERGP υλοποίησε το δεύτερο ετήσιο πρόγραμμα της Μεσοπρόθεσμης Στρατηγικής 2023-2025. Κύριος στόχος των ευρωπαϊών Ρυθμιστών παραμένει η αναθεώρηση του κανονιστικού πλαισίου σχετικά με τις ταχυδρομικές υπηρεσίες για την κάλυψη των σύγχρονων προκλήσεων της αγοράς.

Οι ομάδες του ERGP, στις οποίες συμμετέχει η ΕΕΤΤ, επικεντρώθηκαν στα ακόλουθα θέματα:

- Σχεδιασμός πλαισίου και προτάσεις για την αναθεώρηση της Οδηγίας 2008/6/ΕΚ.
- Υποδομές και πρόσβαση χρηστών για την παραλαβή δεμάτων.
- Περιβαλλοντική βιωσιμότητα στην ταχυδρομική αγορά.
- Ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών στους χρήστες.
- Αποτίμηση επίδοσης ταχυδρομικών αγορών.
- Θέματα εξυπηρέτησης ειδικών κατηγοριών χρηστών.

Επίσης, συστάθηκε ειδική ομάδα (Task Force-TF), προκειμένου να συνδράμει την Ευρωπαϊκή Επιτροπή στη σύνταξη μελέτης για την ενωσιακή ταχυδρομική αγορά. Την ομάδα συντόνισε η ΕΕΤΤ, μαζί με την ΕΡΑ Γερμανίας (BNetzA).

UPU

Universal Postal Union

Η Παγκόσμια Ταχυδρομική Ένωση σπαρτίζεται από 192 χώρες μέλη και αποτελεί παγκόσμιο φόρουμ συνεργασίας ανάμεσα στους φορείς ταχυδρομικών υπηρεσιών και φορέα χάραξης πολιτικής σε παγκόσμιο επίπεδο. Η UPU καθορίζει τους κανόνες για τη διακίνηση της διεθνούς αλληλογραφίας και επίσης, διατυπώνει συστάσεις για την αύξηση του όγκου της επιστολικής αλληλογραφίας και των δεμάτων, καθώς και για τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων ταχυδρομικών υπηρεσιών.

PDC

Postal Directive Committee

Η Επιτροπή για την Ταχυδρομική Οδηγία επικουρεί την Ευρωπαϊκή Επιτροπή σε θέματα σχετικά με την εφαρμογή της Οδηγίας από τα κράτη μέλη.

Διεθνής συνάντηση εργασίας των Ρυθμιστών για την ταχυδρομική αγορά

Στις 5 και 6 Δεκεμβρίου του 2024, η ΕΕΤΤ διοργάνωσε την 3^η Διεθνή Συνάντηση Εργασίας (3rd International Postal Regulatory Workshop) υψηλού επιπέδου για τις ΕΡΑ της ταχυδρομικής αγοράς. Συμμετείχαν ΕΡΑ κρατών εντός και εκτός ΕΕ (όπως ΗΠΑ και Τουρκία).

Οι εργασίες επικεντρώθηκαν σε θέματα όπως τα ακόλουθα:

- Η ψηφιοποίηση και οι επιπτώσεις της στο ηλεκτρονικό εμπόριο.
- Οι ταχυδρομικές υπηρεσίες, ιδιαίτερα σε σχέση με τα σημεία πρόσβασης και τα δικαιώματα των χρηστών.
- Οι προκλήσεις λόγω της αύξησης και του τρόπου λειτουργίας των ψηφιακών πλατφορμών.
- Οι ανοιχτές δικαστικές υποθέσεις μεταξύ μεγάλων πλατφορμών και ΕΡΑ ευρωπαϊκών χωρών.
- Οι τρέχουσες εξελίξεις στην ταχυδρομική αγορά και ρυθμιστικά θέματα.
- Η βιωσιμότητα της Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΥ) και παραδείγματα δράσεων και πρωτοβουλιών για τη βελτίωση της ποιότητας.
- Η βελτίωση της παρεχόμενης ενημέρωσης στους χρήστες και η ενίσχυση και προώθηση των δικαιωμάτων τους.

6.2.2 Παροχή στοιχείων σε ευρωπαϊκούς/διεθνείς φορείς

Το 2024, στο πλαίσιο παροχής στοιχείων στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή, η ΕΕΤΤ:

- Συνέλεξε στοιχεία για τις υπηρεσίες διασυνοριακής παράδοσης δεμάτων, σύμφωνα με τον Κανονισμό (ΕΕ) 2018/644. Τα στοιχεία θα συγκριθούν με τα αντίστοιχα της ενωσιακής και διεθνούς ταχυδρομικής αγοράς για την εξαγωγή συμπερασμάτων, τα οποία αναμένεται να αξιοποιηθούν για μελλοντικές ρυθμιστικές δράσεις. Η σχετική αξιολόγηση θα υποβληθεί στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή.
- Αξιολόγησε, κατόπιν επεξεργασίας των στοιχείων που είχε συλλέξει το 2024, τα αποτελέσματα σύμφωνα με τις προβλέψεις της ενωσιακής νομοθεσίας, σχετικά με την τιμολόγηση υπηρεσιών διασυνοριακής παράδοσης δεμάτων. Στόχος ήταν να εντοπίσει τυχόν ύπαρξη υπερβολικά υψηλών τιμολογίων. Στη συνέχεια, υπέβαλε σχετική αξιολόγηση στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή.
- Γνωστοποίησε τις κυρώσεις που επιβάλλει σε περιπτώσεις που διαπιστώνει μη συμμόρφωση των παρόχων με τον Κανονισμό (ΕΕ) 2018/644, σχετικά με τις υπηρεσίες διασυνοριακής παράδοσης δεμάτων.

07

Βελτιστοποίηση διοικητικής λειτουργίας

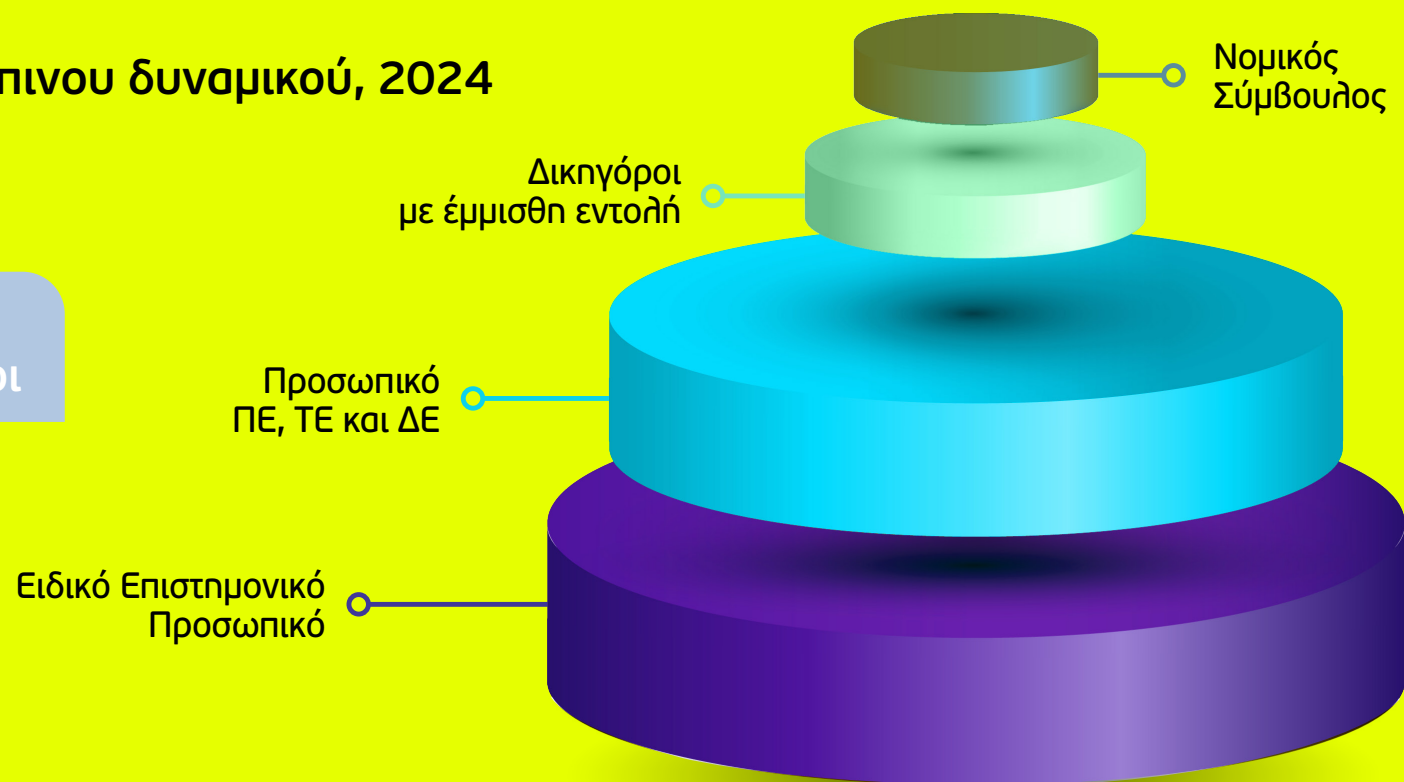
- 7.1 Ανθρώπινο δυναμικό
- 7.2 Ηλεκτρονική διακυβέρνηση
 - 7.2.1 Πληροφοριακά συστήματα - Υποδομές πληροφορικής
 - 7.2.2 Διαδικτυακός τόπος
- 7.3 Χρηματοδότηση δράσεων
- 7.4 Έργα έρευνας και καινοτομίας
 - 7.4.1 Ευρωπαϊκό έργο GR digiGOV-innoHUB
 - 7.4.2 Ευρωπαϊκό έργο 5G TACTIC
- 7.5 Ετήσιος οικονομικός απολογισμός
 - 7.5.1 Έσοδα
 - 7.5.2 Έξοδα
 - 7.5.3 Αποδόσεις στον κρατικό προϋπολογισμό

07

7.1 Ανθρώπινο δυναμικό

Κατανομή ανθρώπινου δυναμικού, 2024

217 εργαζόμενοι



Επίπεδο εκπαίδευσης ανθρώπινου δυναμικού, 2024



*Από Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα (ΑΕΙ) και Ανώτατα Τεχνολογικά Εκπαιδευτικά Ιδρύματα (ΑΤΕΙ)

Στελέχωση ΕΕΤΤ

- Ολοκλήρωση διαδικασίας επιλογής **14** Ειδικών Επιστημόνων, με σχέση εργασίας Ιδιωτικού Δικαίου Αορίστου Χρόνου (ΙΔΑΧ).
- Συμμετοχή σε διαδικασίες κινητικότητας δημοσίων υπαλλήλων:
 - Α' τακτικός κύκλος: **4** μετατάξεις και **1** απόσπαση.
 - Έκτακτος κύκλος: **6** μετατάξεις.

Τηλεργασία

Συνεχίστηκε να αξιοποιείται η δυνατότητα τηλεργασίας, στο πλαίσιο του ψηφιακού μετασχηματισμού της ΕΕΤΤ.

Τηλεδιασκέψεις

Πραγματοποιήθηκαν **3.283** τηλεδιασκέψεις μέσω της εφαρμογής e:Presence.gov.gr

Πρακτική άσκηση φοιτητών

Φοιτητές πραγματοποίησαν πρακτική άσκηση στο Τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού.

Επιμορφωτικές δράσεις

Η ΕΕΤΤ δίνει έμφαση σε θέματα επιμόρφωσης, προκειμένου το προσωπικό της να ανταποκρίνεται αποτελεσματικά στο πολυδιάστατο έργο της.

Σε αυτό το πλαίσιο, το ανθρώπινο δυναμικό συμμετείχε σε **165** επιμορφώσεις από το Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης (ΕΚΔΔΑ). Επίσης, στελέχη της ΕΕΤΤ παρακολούθησαν εκπαιδευτικές δράσεις εντός και εκτός Ελλάδας.

Εκπαιδευτική ημερίδα στην ΕΕΤΤ από την GSMA

Στις 16 και 17 Δεκεμβρίου 2024, πραγματοποιήθηκε εκπαιδευτική διημερίδα, με θέμα «The Evolution of Radio Access Networks: Disaggregation, Open RAN and 6G», από την Ένωση για το Παγκόσμιο Σύστημα Κινητών Επικοινωνιών (Global System for Mobile Communications Association-GSMA), σε συνεργασία με την ΕΕΤΤ. Στόχος ήταν η ενημέρωση σχετικά με την εξέλιξη των δικτύων ραδιοπρόσβασης.

Τη διημερίδα παρακολούθησαν εκπρόσωποι ευρωπαϊκών Εθνικών Ρυθμιστικών Αρχών (ΕΡΑ) και αρμόδιοι για τη χάραξη πολιτικής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών από την Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ) και το Σώμα Ευρωπαίων Ρυθμιστών για τις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Body of European Regulators for Electronic Communications-BEREC).

Προαγωγή εργασιακής ευημερίας

Η ΕΕΤΤ συνεργάστηκε με το Πολυτεχνείο του Αϊντχόφεν (Technical University of Eindhoven) σχετικά με την υλοποίηση εκπαιδευτικού προγράμματος για το προσωπικό της ΕΕΤΤ με θέμα «On line Job Crafting Training». Στόχος ήταν η εφαρμογή στρατηγικών στην εργασία, προκειμένου οι εργαζόμενοι να προσαρμόζονται αποτελεσματικότερα και πιο ευέλικτα σε οποιαδήποτε νέα εργασιακή κατάσταση, όπως η τηλεργασία, προκειμένου να διασφαλίζεται η αποδοτικότητα και ομαλή επιτέλεση του έργου της ΕΕΤΤ.

Επίσης, συνεχίστηκε για έκτη χρονιά η παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών υποστήριξης και ανάπτυξης των εργαζομένων της ΕΕΤΤ (24/7/365 τηλεφωνική γραμμή συμβουλευτικής υποστήριξης για τους εργαζομένους και τα μέλη των οικογενειών τους, πρόσωπο με πρόσωπο συνεδρίες συμβουλευτικής υποστήριξης, on site συμβουλευτική).

7.2 Ηλεκτρονική διακυβέρνηση

7.2.1 Πληροφοριακά συστήματα - Υποδομές πληροφορικής

Βελτίωση εσωτερικής λειτουργίας

Επικύρωση και δημοσίευση διαδικασιών

Η ΕΕΤΤ επικύρωσε το εγχειρίδιο διαδικασιών της που περιλαμβάνει περίπου 300 διαδικασίες, μοντελοποιημένες σε διαγραμματική μορφή. Επίσης, επικαιροποίησε το 16% των διαδικασιών και διαμόρφωσε νέες οι οποίες προέκυψαν από την ανάθεση στην ΕΕΤΤ του ρόλου του Συντονιστή Ψηφιακών Υπηρεσιών για την Ελλάδα⁸³ και καθόρισαν την απαιτούμενη οργανωτική δομή για την άσκηση των νέων αρμοδιοτήτων (βλ. Ενότητα Ι).

Παράλληλα, το πρώτο τρίμηνο του 2024, η ΕΕΤΤ μελέτησε τα αποτελέσματα μετρήσεων των Δεικτών Μέτρησης Απόδοσης (Key Performance Indicators-KPI) για τα έτη 2022-2023 τα οποία ανέδειξαν επίτευξη της στοχοθεσίας της, παρουσιάζοντας σταθεροποίηση ή/και βελτίωση των επιδόσεών της. Στόχος της ΕΕΤΤ για το 2025 είναι να θέσει δείκτες για την πλειονότητα των δραστηριοτήτων της.

Επιπλέον, η ΕΕΤΤ επέλεξε και δημοσίευσε, σύμφωνα με το νομοθετικό πλαίσιο⁸⁴, στο Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών (ΕΜΔ), Μίτος⁸⁵, συνολικά 46 διοικητικές διαδικασίες. Επίσης, 17 διαδικασίες πρόκειται να αναρτηθούν στις αρχές του 2025.

Ψηφιοποίηση εσωτερικών λειτουργιών

Το 2024, η ΕΕΤΤ ολοκλήρωσε την υλοποίηση της υποδομής αναφορικά με την ένταξή της στη διαδικτυακή εφαρμογή της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης (ΓΓΠΣΨΔ) για τους ηλεκτρονικούς Χρηματικούς Καταλόγους και αναμένει την έκδοση Υπουργικής Απόφασης για την έναρξη της παραγωγικής λειτουργίας. Η συγκεκριμένη υπηρεσία αφορά στην ηλεκτρονική αποστολή, βεβαίωση, ενημέρωση πληρωμών και διαγραφή των οφειλόμενων ποσών που η ΕΕΤΤ αποστέλλει για είσπραξη στις αρμόδιες Δημόσιες Οικονομικές Υπηρεσίες (ΔΟΥ). Με αυτόν τον τρόπο, αντικαθίστανται οι χρονοβόρες διαδικασίες ανταλλαγής εγγράφων μέσω ταχυδρομείου από ψηφιακές και αποτελεσματικότερες. Επίσης, πλέον η παρακολούθηση και διαχείριση των ηλεκτρονικών τιμολογίων των προμηθευτών διευκολύνεται μέσω σύνδεσης με την Εφαρμογή Διάθεσης Ηλεκτρονικών Τιμολογίων (ΕΔΗΤ) της ΓΓΠΣΨΔ.

Στο ίδιο πλαίσιο, τέθηκε σε παραγωγική λειτουργία εξειδικευμένη εφαρμογή σχετικά με την υποβολή και διαχείριση αιτημάτων του ανθρώπινου δυναμικού για την υποστήριξη σε θέματα πληροφορικής και διαχείρισης αλλαγών στα υπολογιστικά συστήματα. Σε αυτή τη βάση, το καθημερινό έργο του προσωπικού επιτελείται πιο αποτελεσματικά και διευκολύνεται ο σχεδιασμός, καθώς και η έγκριση, εποπτεία και τεκμηρίωση των αλλαγών, σύμφωνα με την πολιτική της ΕΕΤΤ.

Ενίσχυση ασφάλειας πληροφοριακών συστημάτων και πληροφοριών

Το 2024, η ΕΕΤΤ υλοποίησε έργο ανάληψης κινδύνων, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του διεθνούς προτύπου ISO/

83. Ν.5099/2024 (ΦΕΚ 48/Α/05-04-2024), άρθρο 4.

84. Ν.4961/2022 (ΦΕΚ 146/Α/27-07-2022), άρθρο 68.

85. Το επίσημο, κεντρικό, εθνικό αποθετήριο των διοικητικών διαδικασιών του ελληνικού δημοσίου (mitos.gov.gr), μέσω του οποίου πολίτες, επιχειρήσεις και στελέχη της δημόσιας διοίκησης μπορούν να ενημερώνονται για τις διαδικασίες του δημοσίου τομέα, καθώς και για τον χρόνο και το κόστος υλοποίησής τους.

IEC 27001:2022⁸⁶. Αξιολογήθηκαν οι κίνδυνοι από πιθανές απειλές και οι επιπτώσεις στην ασφάλεια πληροφοριών της ΕΕΤΤ και επίσης, συντάχθηκε σχετική έκθεση που καθόρισε το σχέδιο δράσης.

Σύμφωνα με το σχέδιο δράσης, η ΕΕΤΤ εξειδίκευσε και ενέταξε σε λειτουργία τέσσερις νέες πολιτικές ασφαλείας σχετικά με τη διαχείριση αλλαγών στα υπολογιστικά συστήματα, την προμήθεια και ανάπτυξη συστημάτων, καθώς και τη διαχείριση πληροφοριακών πόρων και τρίτων μερών. Προκειμένου να αποφευχθούν κίνδυνοι ασφαλείας από τη χρήση ιδιωτικού εξοπλισμού και στο πλαίσιο ενός ευέλικτου εργασιακού περιβάλλοντος, η ΕΕΤΤ διέθεσε υπηρεσιακούς φορητούς υπολογιστές στο σύνολο του στελεχιακού δυναμικού της. Επιπλέον, για να ενισχύσει την ασφάλεια, εγκατέστησε και έθεσε σε λειτουργία ένα εργαλείο λογισμικού για την εποπτεία λειτουργίας των πληροφοριακών υποδομών της.

Η ΕΕΤΤ διεξήγαγε διαδραστική εκπαίδευση του υφιστάμενου και νέου προσωπικού της στην ασφάλεια πληροφοριών. Επίσης, υλοποίησε ενημερωτικές δράσεις, με στόχο την ευαισθητοποίηση του προσωπικού για θέματα ασφαλείας. Παράλληλα, αξιολόγησε τα πληροφοριακά συστήματά της σε σχέση με τις βέλτιστες πρακτικές κυβερνοασφαλείας και τα συνέκρινε με τα αντίστοιχα αποτελέσματα για το 2023. Η σύγκριση των αποτελεσμάτων ανέδειξε αξιοσημείωτη βελτίωση.

Εμπλουτισμός Γνωσιακής Πύλης

Αναφορικά με τη διαχείριση της γνώσης, η ΕΕΤΤ εμπλούτισε, με περισσότερα από 220 νέα άρθρα, τη γνωσιακή πύλη της, που αποτελεί την κεντρική πλατφόρμα συλλογής,

οργάνωσης και διάχυσης της πληροφορίας στο προσωπικό της. Μεταξύ αυτών, περιλαμβάνονταν ανακοινώσεις και προκηρύξεις, άρθρα για την ευζωία του προσωπικού, υλικό για εξειδικευμένα εσωτερικά σεμινάρια επιμόρφωσης και άλλες ειδήσεις.

Αναβάθμιση ηλεκτρονικών υπηρεσιών

Μητρώο επιχειρήσεων και αδειών

Το 2024, η λειτουργικότητα του μητρώου επιχειρήσεων και αδειών, eRegistry, επεκτάθηκε, προκειμένου να υποστηρίζει τη διαχείριση του μητρώου παρόχων ενδιάμεσων ψηφιακών υπηρεσιών⁸⁷, συμπεριλαμβανομένων των υπηρεσιών φιλοξενίας. Επιπλέον, η ΕΕΤΤ αναβάθμισε περαιτέρω το μητρώο, ώστε να αναρτώνται εκεί όλα τα παραστατικά τελών που εκδίδει, χωρίς να χρειάζεται να αποστέλλονται ταχυδρομικώς. Σημειώνεται ότι ήδη από το 2023 αναρτώνται τα ηλεκτρονικώς σφραγισμένα παραστατικά για τους καταχωρητές ονομάτων χώρου.

Σύστημα Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Καταγγελιών

Το Σύστημα Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Καταγγελιών, ΕΡΜΗΣ, αποτελεί διαδικτυακή εφαρμογή της ΕΕΤΤ για τη διαχείριση των καταγγελιών/παραπόνων/αναφορών χρηστών για ηλεκτρονικές επικοινωνίες και ταχυδρομικές υπηρεσίες, που λειτουργεί από το 2014. Το 2024, η εφαρμογή υλοποιήθηκε εξ αρχής με σύγχρονες τεχνολογίες και παράλληλα επεκτάθηκε με νέα λειτουργικότητα που υποστηρίζει τη διαχείριση καταγγελιών/αναφορών για ψηφιακές υπηρεσίες, στο πλαίσιο εφαρμογής της Πράξης για τις Ψηφιακές Υπηρεσίες (Digital Services Act-DSA)⁸⁸.

86. Το ISO/IEC 27001 (ISO 27001) είναι ένα διεθνές πρότυπο για την ασφάλεια των πληροφοριών, την ασφάλεια στον κυβερνοχώρο και την προστασία της ιδιωτικής ζωής το οποίο καθορίζει τις απαιτήσεις για ένα Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών (Information Security Management System-ISMS).
87. Ν.5099/2024 (ΦΕΚ 48/Α/05-04-2024), άρθρο 15.
88. Κανονισμός (ΕΕ) 2022/2065 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 19^{ης} Οκτωβρίου 2022 σχετικά με την ενιαία αγορά ψηφιακών υπηρεσιών και την τροποποίηση της Οδηγίας 2000/31/ΕΚ («Πράξη για τις Ψηφιακές Υπηρεσίες»).

Σύστημα Διαχείρισης Φάσματος

Τον Ιανουάριο του 2024 ξεκίνησε η λειτουργία του νέου Συστήματος Διαχείρισης Φάσματος (ΣΔΦ) της ΕΕΤΤ (βλ. Ενότητα III, 3.2.2). Για πρώτη φορά, πραγματοποιήθηκε αυτοματοποιημένα ο υπολογισμός των ετήσιων τελών χρήσης φάσματος ραδιοσυχνότητων. Η αυτοματοποιημένη λειτουργία, με χρήση ροών εργασιών για τη διασφάλιση συνέπειας και τυποποίησης/απλοποίησης των επιχειρησιακών διαδικασιών, βελτιώνει την αλληλεπίδραση με το σύστημα και το επίπεδο εξυπηρέτησης των ενδιαφερόμενων παρόχων/χρηστών, διευκολύνοντας παράλληλα την επιτέλεση του έργου της ΕΕΤΤ.

Σύστημα Ηλεκτρονικής Υποβολής Αιτήσεων Κατασκευών Κεραιών

Το Σύστημα Ηλεκτρονικής Υποβολής Αιτήσεων (ΣΗΛΥΑ) κατασκευών κεραιών υλοποιήθηκε εκ νέου με σύγχρονες τεχνολογίες και μεταφέρθηκε στο Κυβερνητικό Υπολογιστικό Νέφος Δημοσίου Τομέα (Government Cloud - G-Cloud). Το εκσυγχρονισμένο σύστημα είναι πιο φιλικό προς τους χρήστες και ανταποκρίνεται δυναμικά σε όλες τις συσκευές. Επιπλέον, η λειτουργικότητά του επεκτάθηκε με τη διαχείριση των δηλώσεων εγκατάστασης μεταφερόμενων σταθμών. Σημειώνεται ότι το ΣΗΛΥΑ αποτελεί καινοτόμο διαδικτυακή εφαρμογή για την υποστήριξη της μονοαπευθυντικής διαδικασίας αδειοδότησης των κατασκευών κεραιών. Το σύστημα διαλειτουργεί με το ΣΔΦ.

Σύστημα Παρακολούθησης Αγοράς

Συνεχίστηκε η υλοποίηση του Συστήματος Παρακολούθησης Αγοράς (βλ. επίσης Ενότητα V, 5.2.4). Το σύστημα αποσκοπεί στην εξαγωγή και δημοσίευση στατιστικών αναλύσεων και συμπερασμάτων για τις αγορές ηλεκτρο-

νικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών, μέσω εφαρμογής προηγμένων εργαλείων και μεθόδων επιχειρηματικής ευφυΐας στα δεδομένα που συλλέγονται από την ΕΕΤΤ. Το 2024, ολοκληρώθηκε η υλοποίηση για τη συλλογή των δεδομένων, καθώς και η παραμετροποίηση του συστήματος επιχειρηματικής ευφυΐας για την ανάλυσή τους. Το σύστημα αναμένεται να τεθεί σε πιλοτική λειτουργία το 2025.

Ενημέρωση των διαθέσιμων μέσω του gov.gr ηλεκτρονικών υπηρεσιών της ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ μεριμνά για τη συνεχή επικαιροποίηση και τον εμπλουτισμό των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της που διατίθενται μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης [gov.gr]. Το 2024 διατέθηκαν επτά νέες υπηρεσίες, αυξάνοντας τον συνολικό αριθμό τους σε 29. Επίσης, επικαιροποιήθηκαν οι υφιστάμενες με στόχο τη διασύνδεσή τους με το Μίτος.



7.2.2 Διαδικτυακός τόπος

Η διαρκής αναβάθμιση και ο εμπλουτισμός του διαδικτυακού τόπου, www.eett.gr, συνιστούν πάγια προτεραιότητα της ΕΕΤΤ, με γνώμονα την παροχή έγκαιρης και αξιόπιστης

πληροφόρησης. Το 2024, η ΕΕΤΤ προέβη στις ακόλουθες ενέργειες:

- Δημοσίευσε περισσότερες από 280 ειδήσεις, με στόχο την ενημέρωση του κοινού για το ρυθμιστικό, εποπτικό και ελεγκτικό έργο της.
- Δημιούργησε νέα ενότητα με εκτενείς πληροφορίες για τις ψηφιακές υπηρεσίες, τις αρμοδιότητές της, τα δικαιώματα των καταναλωτών και τις υποχρεώσεις των παρόχων, στο πλαίσιο της Πράξης για τις Ψηφιακές Υπηρεσίες (βλ. Ενότητα Ι).
- Διαμόρφωσε νέα σελίδα για την παρουσίαση των προϊόντων ραδιοεξοπλισμού που αποσύρονται/ανακαλούνται από την ελληνική αγορά. Συγκεκριμένα, βελτιώθηκε ο τρόπος παρουσίασης των πληροφοριών με γνώμονα τη χρηστικότητα και επικαιροποιήθηκε το περιεχόμενο βάσει του νέου κανονιστικού πλαισίου.

Το 2024 περισσότεροι από 165.000 χρήστες επισκέφθηκαν τον διαδικτυακό τόπο. Πραγματοποιήθηκαν περίπου 500.000 προβολές σελίδων, εκ των οποίων 409.000 ήταν μοναδικές. Μεγαλύτερη επισκεψιμότητα σημειώθηκε στις σελίδες που αφορούν σε καταναλωτές και παρόχους, καθώς και σε εκείνες με τις συχνές ερωτήσεις.

7.3 Χρηματοδότηση δράσεων

Το 2024 συνεχίστηκε η υλοποίηση των (συγ-)χρηματοδοτούμενων Πράξεων (Εργων) της ΕΕΤΤ. Οι Πράξεις είτε συγ-

χρηματοδοτούνται με ενωσιακούς και εθνικούς πόρους, στο πλαίσιο του Εταιρικού Συμφώνου για το Πλαίσιο Ανάπτυξης (ΕΣΠΑ) είτε χρηματοδοτούνται αποκλειστικά με εθνικούς πόρους του Προγράμματος Δημοσίων Επενδύσεων (ΠΔΕ) του «Εθνικού Πλαισίου Ανάπτυξης 2021-2025».

Σύστημα Εποπτείας Φάσματος (ΣΕΦΕ)

Το 2024 ολοκληρώθηκε η διαδικασία επιλογής αναδόχου για την προμήθεια και εγκατάσταση σταθερού σταθμού ραδιογωνιομέτρησης στη ζώνη των HF, καθώς και την ανάπτυξη ασύρματου ψηφιακού δικτύου φωνής και ασύρματου δικτύου για τη μετάδοση δεδομένων. Επίσης, συνεχίστηκε η διαγωνιστική διαδικασία για την ανάπτυξη σταθερών και κινητών σταθμών εποπτείας. Τα σχετικά υποέργα εντάχθηκαν προς υλοποίηση στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ψηφιακός Μετασχηματισμός 2021-2027», με συγχρηματοδότηση από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης (ΕΤΠΑ) και εθνικούς πόρους. Η συνολική επιλέξιμη δαπάνη ανέρχεται σε 27 εκατ. ευρώ περίπου.

Σύστημα Εποπτείας Φάσματος Δορυφορικών (ΣΕΦΔ) επικοινωνιών

Συνεχίστηκε η υλοποίηση της Πράξης για την ανάπτυξη ενός σύγχρονου συστήματος εποπτείας του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων δορυφορικών επικοινωνιών και των τροχιακών θέσεων, κυρίως γεωστατικών δορυφόρων. Το αρχικό στάδιο της Πράξης υλοποιήθηκε και (συγ-)χρηματοδοτήθηκε στο πλαίσιο του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Ανταγωνιστικότητα Επιχειρηματικότητα και Καινοτομία 2014-2020» (ΕΠΑ-νΕΚ). Για την ολοκλήρωση της υλοποίησης του φυσικού και

οικονομικού αντικειμένου, το 2024, το ΣΕΦΔ μεταφέρθηκε και εντάχθηκε στο «Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Ψηφιακός Μετασχηματισμός 2021-2027». Η συνολική επιλέξιμη δαπάνη ανέρχεται σε 3,7 εκατ. ευρώ περίπου, με συγχρηματοδότηση από το ΕΤΠΑ και εθνικούς πόρους.

Σύστημα Εποπτείας Φάσματος στον Τρισδιάστατο Χώρο (ΣΕΦΤΧ)

Ολοκληρώθηκε η διαγωνιστική διαδικασία για την επιλογή αναδόχου. Το έργο έχει ενταχθεί στο «Εθνικό Πλαίσιο Ανάπτυξης 2021-2025» και θα χρηματοδοτηθεί από εθνικούς πόρους του ΠΔΕ, με επιλέξιμη δαπάνη έως 418.500 ευρώ. Το έργο αφορά σε επιλογές συστημάτων εποπτείας φάσματος ραδιοσυχνότητων, με χωροταξική διάρθρωση, σε διάφορα επίπεδα πολύ πάνω από την επιφάνεια της Γης έως το Διάστημα.

7.4 Έργα έρευνας και καινοτομίας

7.4.1 Ευρωπαϊκό έργο GR digiGOV-innoHUB

Η ΕΕΤΤ συμμετέχει στον Ευρωπαϊκό Κόμβο για την Ψηφιακή Διακυβέρνηση, GR digiGOV-innoHUB. Πρόκειται για ένα δίκτυο 16 δημοσίων φορέων, εξειδικευμένων στην ψηφιακή καινοτομία, οι οποίοι συνεργάζονται, με στόχο να συμβάλουν στην ανάπτυξη δημοσίων υπηρεσιών νέας γενιάς, αξιοποιώντας προηγμένες τεχνολογίες όπως, Τεχνητή Νοημοσύνη (Artificial Intelligence-AI), Blockchain, Διαδίκτυο

των Πραγμάτων (Internet of Things-IoT), Mobile Internet, Cloud και High Performance Computing, με ανοιχτό λογισμικό/δεδομένα/πρότυπα.

Στο πλαίσιο αυτό, ο κόμβος ενθαρρύνει την ανάπτυξη συνεργασιών ανάμεσα στον δημόσιο και ιδιωτικό τομέα, την ακαδημαϊκή και ερευνητική κοινότητα, καθώς και την κοινωνία των πολιτών, για την ταχεία ανάπτυξη αποδοτικών και βιώσιμων ψηφιακών λύσεων. Υπό αυτό το πρίσμα, φορείς του δημοσίου τομέα, αναπτύσσουν και εντάσσουν στην καθημερινή λειτουργία τους καινοτόμες ψηφιακές υπηρεσίες, με στόχο την αύξηση της αποτελεσματικότητάς τους και την ποιοτική αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών. Επισημαίνεται ότι ο Κόμβος GR digiGOV-innoHUB είναι μέλος του Ευρωπαϊκού Δικτύου Κόμβων Ψηφιακής Καινοτομίας (European Digital Innovation Hubs-EDIH).

7.4.2 Ευρωπαϊκό έργο 5G TACTIC

Στο πλαίσιο του ερευνητικού έργου 5G Trusted And seCure network servICes (5G-TACTIC), η ΕΕΤΤ συμμετέχει σε διεθνή κοινοπραξία 14 εταίρων από έξι κράτη για την ανάλυση των κινδύνων ασφαλείας στην ανάπτυξη δικτύων 5^{ης} γενιάς (5G) σε λειτουργικά περιβάλλοντα, με έμφαση στις αρχιτεκτονικές Open Radio Access Networks (O-RAN).

Το έργο ξεκίνησε τον Δεκέμβριο του 2023, έχει διάρκεια τρία έτη και χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή (πρόγραμμα Ψηφιακή Ευρώπη). Το 2024 σημειώθηκε σημαντική πρόοδος σε εύρος θεμάτων, τα σημαντικότερα από τα οποία αφορούσαν στον προσδιορισμό των τεχνικών απαιτήσεων, απειλών και ευπαθειών των συστημάτων 5G σε επιλεγμένα

σενάρια χρήσης, των σχετικών διαδικασιών και προδιαγραφών ασφάλειας, καθώς επίσης, στον ορισμό μεθοδολογίας διασφάλισης ασφάλειας για την εργαλειοθήκη κυβερνοασφάλειας του 5G (5G cybersecurity toolbox).

7.5 Ετήσιος οικονομικός απολογισμός

7.5.1 Έσοδα

Τα έσοδα της ΕΕΤΤ αποτελούν δημόσια έσοδα και προέρχονται από την είσπραξη διοικητικών τελών, τελών χρήσης και προστίμων. Τα τέλη καλύπτουν το σύνολο των διοικητικών δαπανών της ΕΕΤΤ και προέρχονται⁸⁹ από την άσκηση των ακόλουθων αρμοδιοτήτων:

- Χορήγηση Γενικών και Ειδικών Αδειών σε παρόχους ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών.
- Εκχώρηση και χρήση αριθμών και ραδιοσυχνοτήτων.
- Χορήγηση δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων σε ειδικά ραδιοδίκτυα.
- Εκχώρηση και διαχείριση ονομάτων χώρου (domain names).
- Αδειοδότηση εγκατάστασης κατασκευών κεραιών.

Επίσης, στο πλαίσιο άσκησης των ελεγκτικών αρμοδιοτήτων της, η ΕΕΤΤ επιβάλλει πρόστιμα σε παρόχους ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών, καθώς και σε χρήστες του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων

που παραβιάζουν τις υποχρεώσεις τους. Τα πρόστιμα είτε καταβάλλονται απευθείας από τους υπόχρεους στην ΕΕΤΤ, είτε εισπράττονται σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Κώδικα Είσπραξης Δημοσίων Εσόδων (ΚΕΔΕ)⁹⁰. Το διάστημα 2006-2024, το συνολικό ποσό από πρόστιμα που είχε εισπράξει η ΕΕΤΤ ανήλθε σε 183,79 εκατ. ευρώ.

Πέραν των συγκεκριμένων τελών και προστίμων, στα συνολικά έσοδα εκμετάλλευσης της ΕΕΤΤ θα πρέπει να υπολογισθούν και τα χρηματοοικονομικά έσοδα, τα οποία προέρχονται από την αποτελεσματική διαχείριση των διαθεσίμων της και την είσπραξη τόκων υπερημερίας. Το 2024, όπως προκύπτει από τις οικονομικές καταστάσεις, τα χρηματοοικονομικά έσοδα της ΕΕΤΤ ανήλθαν σε 2,07 εκατ. ευρώ.

7.5.2 Έξοδα

Το 2024, το συνολικό κόστος λειτουργίας της ΕΕΤΤ ανήλθε σε 16,22 εκατ. ευρώ και πρόκειται κυρίως για έξοδα μισθοδοσίας, αμοιβές και έξοδα τρίτων (π.χ. μελέτες), καθώς και λοιπές δαπάνες.

Οι δαπάνες προϋπολογίζονται ετησίως από τις Διευθύνσεις και τα αυτοτελή Τμήματα της ΕΕΤΤ και στη συνέχεια, εγκρίνονται από την Ολομέλεια. Για τον έλεγχο κάθε δαπάνης τηρούνται οι διατάξεις των Κανονισμών οικονομικής διαχείρισης⁹¹ και διαχείρισης δαπανών⁹² της ΕΕΤΤ. Σημειώνεται ότι από τη χρήση του 2016, ο προϋπολογισμός της ΕΕΤΤ, πριν την έγκριση της Ολομέλειας, λαμβάνει, ως προς το δημοσιονομικό αποτέλεσμά του, τη σύμφωνη γνώμη του Γενικού Λογιστηρίου του Κράτους (ΓΛΚ).

89. Ν.4727/2020 (ΦΕΚ 184/Α/23-09-2020), Ν.4070/2012 (ΦΕΚ 82/Α/10-04-2012), Ν.2668/1998 (ΦΕΚ 282/Α/18-12-1998).

90. Απόφαση 1104800/5972/0016/02-12-1999 του Υπουργού Οικονομικών (ΦΕΚ 2198/Β/22-12-1999).

91. ΦΕΚ 1391/Β/22-10-2001.

92. ΦΕΚ 1701/Β/18-12-2001.

Οι στόχοι και η εκτέλεση του προϋπολογισμού ελέγχονται, σε περιοδική βάση, από τις αρμόδιες οργανικές μονάδες και η οικονομική διαχείριση της ΕΕΤΤ υπόκειται στον ετήσιο έλεγχο του Σώματος Ορκωτών Ελεγκτών και τον κατασταλτικό έλεγχο του Ελεγκτικού Συνεδρίου.

7.5.3 Αποδόσεις στον κρατικό προϋπολογισμό

Συνολικά, για την περίοδο 2000-2024 η ΕΕΤΤ έχει αποδώσει 3 δισ. ευρώ στον κρατικό προϋπολογισμό και στο Ταμείο Αξιοποίησης Ιδιωτικής Περιουσίας Δημοσίου (ΤΑΙΠΕΔ). Οι αποδόσεις αυτές προέρχονται από το ετήσιο θετικό οικονομικό αποτέλεσμα της και εκπληστηριάσματα από διαγωνιστικές διαδικασίες.

Ειδικότερα, η ΕΕΤΤ αποδίδει⁹³ ετησίως στον κρατικό προϋπολογισμό ως δημόσιο έσοδο, σε ποσοστό έως 80%, το θετικό οικονομικό αποτέλεσμα κάθε οικονομικού έτους, το οποίο προκύπτει από την οικονομική διαχείριση των ανωτέρω εσόδων, μετά την αφαίρεση των συνολικών δαπανών. Το υπόλοιπο του θετικού οικονομικού αποτελέσματος, που παραμένει στην ΕΕΤΤ, διατίθεται για δαπάνες που άπτονται των αρμοδιοτήτων της Γενικής Γραμματείας Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΓΓΤΤ) του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, με αποφάσεις του Υπουργού. Την περίοδο 2000-2024, το συνολικό ποσό των ετήσιων οικονομικών αποτελεσμάτων της ΕΕΤΤ ανήλθε σε 898 εκατ. ευρώ και έχει αποδοθεί στον κρατικό προϋπολογισμό.

Επιπλέον, η ΕΕΤΤ χορηγεί δικαιώματα χρήσης φάσματος ραδιοσυχνοτήτων υπό συνθήκες περιορισμού, μέσω διαγωνιστικών διαδικασιών, τις οποίες σχεδιάζει και ολοκληρώνει βασιζόμενη σε ίδια μέσα και στο ανθρώπινο δυναμικό της. Το εισπραχθέν από την ΕΕΤΤ εκπληστηρίασμα των συγκεκριμένων διαγωνισμών αποδίδεται άμεσα στον κρατικό προϋπολογισμό ή στο ΤΑΙΠΕΔ, μετά την αφαίρεση των εξόδων διοργάνωσης της διαγωνιστικής διαδικασίας. Το συνολικό ποσό από εκπληστηριάσματα που αποδόθηκε έως το 2024 στον κρατικό προϋπολογισμό ή το ΤΑΙΠΕΔ ανήλθε συνολικά σε 2 δισ. ευρώ και επίσης, έχει εξασφαλιστεί το ποσό των 75 εκατ. ευρώ, το οποίο θα εισπραχθεί και θα αποδοθεί σταδιακά τα επόμενα έτη (σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στα τεύχη των σχετικών διαγωνιστικών διαδικασιών και αποφάσεων εκχώρησης).

ΙΣΟΛΟΓΙΣΜΟΣ 2024

93. Σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παρ.6 του άρθρου 75 του Ν.4070/2012, ως ισχύει.



ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Ελληνική Δημοκρατία
Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων

📍 Λεωφ. Κηφισίας 60, 151 25 Μαρούσι

☎ 210 615 1000

✉ info@eett.gr

🌐 www.eett.gr

