



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ
ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΥ
ΓΡΑΦΕΙΟ ΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΕΥΤΙΚΩΝ
ΘΕΜΑΤΩΝ

Δ/νση: Φραγκούδη 11 & Αλ. Πάντου
Τ.Κ.: 101 63 Καλλιθέα
Πληρ.: Α. Κεχαγιόγλου
Τηλ.: 210 9098681
Email: ke@mindigital.gr

ΠΡΟΣ: Τη Βουλή των Ελλήνων

Διεύθυνση Κοινοβουλευτικού Ελέγχου
Τμήμα Ερωτήσεων & ΑΚΕ

ΚΟΙΝ.: Βουλευτή κ. Κ. Χήτα

Διά της Βουλής των Ελλήνων

Θέμα: «Απάντηση στην υπ' αρ. 771/19.9.2023 Ερώτηση του βουλευτή κ. Κ. Χήτα»

Σε απάντηση της Ερώτησής σας:

- Σε περίπτωση που διαπιστωθούν σημαντικές συνεχείς ή επαναλαμβανόμενες αρνητικές αποκλίσεις [για παράδειγμα, για τα σταθερά ADSL δίκτυα, μεγαλύτερες του 30% και 20% για τις υπόλοιπες τεχνολογίες (π.χ. VDSL, Fiber To The Home-FTTH) από την τιμή της ελάχιστης ταχύτητας για την οποία ο συνδρομητής ενημερώθηκε] και ο πάροχος δεν έχει αποκαταστήσει το πρόβλημα εντός 30 ημερών από την υποβολή του παραπόνου/καταγγελίας, **ο συνδρομητής έχει το δικαίωμα καταγγελίας της σύμβασης, είτε είναι ορισμένου είτε αορίστου χρόνου, αζημίως.**
- Η υποβολή παραπόνων από τους συνδρομητές για αποκλίσεις γίνεται μέσω της υπηρεσίας εξυπηρέτησης πελατών της κάθε εταιρείας και εκκινεί διαδικασία ελέγχου του παραπόνου, η οποία μπορεί να περιλαμβάνει και διενέργεια μετρήσεων από την πλευρά των συνδρομητών, με βάση τα μετρητικά εργαλεία που παρέχει η κάθε εταιρεία/πάροχος. Επίσης, οι πάροχοι επικαιροποιούν τις τιμές των ταχυτήτων σύνδεσης τουλάχιστον μία φορά τον χρόνο και οι συνδρομητές έχουν δικαίωμα καταγγελίας της σύμβασης, εφόσον υποβαθμίζονται οι ήδη παρεχόμενες ταχύτητες.
- Η ΕΕΤΤ, ως Εθνική Ρυθμιστική Αρχή, διεξάγει επιτόπιους ελέγχους στα καταστήματα και τις εγκαταστάσεις των παρόχων προκειμένου να ελέγχει συνεχώς τον βαθμό συμμόρφωσης των παρόχων στις ανωτέρω υποχρεώσεις τους.
- Επίσης, οι καταναλωτές έχουν το δικαίωμα να υποβάλουν καταγγελίες στην ΕΕΤΤ για μη συμμόρφωση των παρόχων με τις ανωτέρω υποχρεώσεις τους, τις οποίες η ΕΕΤΤ εξετάζει. Η ΕΕΤΤ έχει την αρμοδιότητα να επιβάλει κυρώσεις στους παρόχους σε περίπτωση μη συμμόρφωσής τους με τις υποχρεώσεις αυτές.

- Η εξέλιξη του συνολικού αριθμού καταγγελιών/παραπόνων που υποβλήθηκαν στην ΕΕΤΤ για τον Κανονισμό Ανοικτού Διαδικτύου ανά περίοδο αναφοράς έχει ως εξής:

	Περίοδος αναφοράς						
	5/2016-4/2017	5/2017-4/2018	5/2018-4/2019	5/2019-4/2020	5/2020-4/2021	5/2021-4/2022	5/2022-4/2023
Συνολικός αριθμός παραπόνων	106	186	214	118	30	30	29

- Περαιτέρω, σύμφωνα με τα στοιχεία που υποβλήθηκαν από τους παρόχους στην ΕΕΤΤ, κατά το 2022 δόθηκαν αποζημιώσεις για θέματα ταχυτήτων στο πλαίσιο του ΕΚΑΔ σε 1.061 συνδρομητές σταθερών δικτύων και σε 276 συνδρομητές κινητών δικτύων.
- Κατά το διάστημα από 01-06-2021 έως 31-05-2023, η ΕΕΤΤ διενήργησε περισσότερους από 500 επιτόπιους ελέγχους εφαρμογής του Εθνικού Κανονισμού Ανοικτού Διαδικτύου, σε σημεία πώλησης (καταστήματα) των παρόχων πανελλαδικά.
- Από τα αποτελέσματα των ελέγχων προκύπτει ότι η παρεχόμενη ενημέρωση για την πραγματική ταχύτητα στις σταθερές συνδέσεις είναι ικανοποιητική, ωστόσο χρήζει βελτίωσης. Η ΕΕΤΤ, ανάλογα με τις διαπιστώσεις της κατά τους ελέγχους, προβαίνει στη λήψη των κατάλληλων μέτρων συμμόρφωσης των παρόχων, ώστε να αντιμετωπιστούν αποτελεσματικά τα παρατηρηθέντα προβλήματα και να παρέχεται σωστή ενημέρωση για τις ταχύτητες των συνδέσεων σταθερής και κινητής τηλεφωνίας.

Ως προς το ζήτημα των ταχυτήτων:

- Η διαχρονική υστέρηση της χώρας οφείλεται στην καθυστερημένη έναρξη ανάπτυξης δικτύων οπτικών ινών στην Ελλάδα σε σχέση με τις υπόλοιπες ευρωπαϊκές χώρες.
- Παρ' όλα αυτά, τα τελευταία χρόνια αναγνωρίζεται ο σημαντικός ρυθμός αύξησης των δικτύων υπερ-υψηλής χωρητικότητας (VHCN). Σύμφωνα με την πλέον πρόσφατη αποτίμηση του Δείκτη για την Ψηφιακή Οικονομία και Κοινωνία (Digital Economy and Society Index – DESI) της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, που δημοσιεύθηκε τον Ιούλιο του 2022, η χώρα μας σχεδόν διπλασίασε το ποσοστό κάλυψης συνδέσεων υπερ-υψηλής χωρητικότητας (VHCN) από 10,2 % (στοιχεία 2020) σε 19,8 % (στοιχεία 2021). Μάλιστα, ως προς τους υποδείκτες 2a1 «Overall fixed broadband take-up» και 2b1 «Fast broadband (NGA) coverage», η χώρα μας έχει ξεπεράσει τον μέσο όρο της ΕΕ (78% και 90% αντίστοιχα), με ποσοστά 81% και 92% αντίστοιχα, ενώ ικανοποιητικά ποσοστά επιδεικνύει και όσον αφορά στην ευρυζωνική κάλυψη αγροτικών περιοχών (overall fixed broadband rural) με 96% έναντι του μέσου όρου της ΕΕ (91%). Το ίδιο ισχύει αναφορικά με τα δίκτυα νέας γενιάς στις αγροτικές περιοχές (overall NGA broadband rural) με διαθεσιμότητα 66% στη χώρα μας έναντι του μέσου όρου 67% της ΕΕ.
- Σύμφωνα με την Έκθεση της ΕΕΤΤ «ΠΟΡΕΙΑ ΤΗΣ ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΟΤΗΤΑΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ- Β' Εξάμηνο 2022», ο αριθμός των ευρυζωνικών γραμμών 5 των 100Mbps και άνω, στη

χώρα μας, έχει αυξηθεί κατά 468% από το 2020, ενώ παρουσιάζεται συνεχιζόμενη σταθερή αύξηση στον αριθμό συνδρομητικών πακέτων με κινητή ευρυζωνικότητα.

- Αντίστοιχα, στην έκθεση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής «Broadband Coverage in Europe 2022», η οποία θα δημοσιευθεί πολύ σύντομα, η Ελλάδα παρουσιάζει 99% κάλυψη στον δείκτη συνολικής σταθερής ευρυζωνικότητας, η οποία είναι μεγαλύτερη του ευρωπαϊκού μέσου όρου, που κυμαίνεται στο 97,3%.
- Η μελέτη επισημαίνει ότι η Ελλάδα βρίσκεται όντως σημαντικά χαμηλότερα του ευρωπαϊκού μέσου όρου κάλυψης VHCN (73,4%), γεγονός όμως που οφείλεται στο ότι δόθηκε προτεραιότητα στην αναβάθμιση των υπηρεσιών VDSL (vectoring), η οποία παρείχε άμεσα στους χρήστες ευρυζωνικές συνδέσεις υψηλών ταχυτήτων.
- Σε κάθε περίπτωση όμως η κάλυψη με δίκτυα οπτικών ινών FTTP (fiber to the premises) συνέχισε να αυξάνεται σημαντικά στην Ελλάδα, από 19,8% το 2021 σε 27,8% το 2022 (αύξηση 40%).
- Σε ό,τι αφορά την παροχή υπηρεσιών 5G, και οι τρεις πάροχοι κινητής τηλεφωνίας παρέχουν εμπορικές υπηρεσίες 5G, ενώ η συνολική κάλυψη αυξήθηκε κατά 19,6 ποσοστιαίες μονάδες, φτάνοντας το 85,7% έως τον Ιούνιο του 2022, υψηλότερα από τον μέσο όρο της ΕΕ. Με βάση και τα τελευταία στοιχεία του FTTH Council Europe, η Ελλάδα είναι σήμερα μία από τις χώρες με τον μεγαλύτερο ρυθμό ανάπτυξης δικτύων πρόσβασης οπτικών ινών στην Ευρώπη.
- Το Σεπτέμβριο του 2022 ο αριθμός των νοικοκυριών που είχαν πρόσβαση σε δίκτυα οπτικών ινών αυξήθηκε σε σχέση με τον Σεπτέμβριο του 2021 κατά 34,5% (4η θέση στην ΕΕ), ενώ ο αριθμός των συνδρομητών αντίστοιχων υπηρεσιών αυξήθηκε κατά 70% (3η θέση στην ΕΕ).

•

Περαιτέρω, ως προς το ζήτημα των τιμών:

Η αγορά των ηλεκτρονικών επικοινωνιών υπήρξε η μόνη αγορά η οποία, μετά την έναρξη του πολέμου στην Ουκρανία και την έντονη αύξηση του πληθωρισμού, τόσο σε ευρωπαϊκό όσο και σε εθνικό επίπεδο, και τις επακόλουθες αυξήσεις των τιμών στην ενέργεια, στα καταναλωτικά αγαθά και τις μεταφορές, παρουσίασε αποπληθωριστικές τάσεις.

Είναι ενδεικτικό ότι για την περίοδο 2021-2023 ο ετήσιος μέσος όρος του Δείκτη Τιμών Καταναλωτή (ΔΤΚ) της ομάδας «Επικοινωνίες» σημείωσε αρνητική μεταβολή -2,44%, ενώ το σύνολο των υπηρεσιών και αγαθών του ΔΤΚ, για την ίδια περίοδο 2020-2022, παρουσίασε αύξηση, δηλαδή πληθωρισμό, της τάξης του 11% σύμφωνα με τα στοιχεία της ΕΛΣΤΑΤ.

Σύμφωνα και με τα πλέον πρόσφατα στοιχεία του Ιουλίου 2023 της ΕΛΣΤΑΤ, οι επιμέρους δείκτες των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών της ομάδας «Επικοινωνίες» του ΔΤΚ παρουσιάζουν σημαντική μείωση με έτος βάσης το 2020.

Ιούλιος 2023 - Μεταβολή σε σχέση με Ιούλιο 2020:

- Σταθερή τηλεφωνία: -5%
- Κινητή τηλεφωνία: -5%
- Πρόσβαση στο διαδίκτυο: -13%
- Πακέτα τηλεφωνικών υπηρεσιών με τηλεόραση 86,94: -13%

ΠΗΓΗ: Ελληνική Στατιστική Αρχή, Στοιχεία Δείκτη Τιμών Καταναλωτή: (Ιούλιος 2023: <https://www.statistics.gr/el/statistics/-/publication/DKT87/-> και Ιούλιος. 2020 <https://www.statistics.gr/el/statistics/-/publication/DKT87/2020-M07>)

Σύμφωνα με τη Μελέτη της ΕΕΤΤ «Δείκτες Τηλεπικοινωνιακών Προγραμμάτων Παρατηρητηρίου Τιμών 2022», ο μέσος όρος των πιο ανταγωνιστικών τιμών ανά πάροχο, για σταθερές συνδέσεις των 100Mbps, τα δύο τελευταία έτη, έχει μειωθεί κατά 30%.

Επίσης, σύμφωνα με την ίδια μελέτη, το 2022 εμφανίζονται για πρώτη φορά πακέτα με ταχύτητες άνω των 200 Mbps, και μάλιστα σε τιμές αρκετά ανταγωνιστικές ως προς τον ευρωπαϊκό μέσο όρο.

Βάσει στοιχείων, λοιπόν, καταγράφεται συνεχιζόμενη και επιταχυνόμενη σύγκλιση τιμών Ελλάδας και Ευρωπαϊκής Ένωσης για ευρυζωνικές υπηρεσίες σε πολύ υψηλές ταχύτητες.

Σε ό,τι αφορά στην ευρυζωνικότητα μέσω δικτύων κινητών επικοινωνιών, η Μελέτη Δεικτών Τηλεπικοινωνιακών Προγραμμάτων Παρατηρητηρίου Τιμών 2022 της ΕΕΤΤ δείχνει επίσης σημαντική μείωση τιμών για τα πακέτα υψηλής χρήσης (μείωση 46% για πακέτα κινητής με 20 GB και 300 κλήσεις σε σχέση με το 2021).

Η Ελλάδα εμφανίζεται να συγκαταλέγεται στις σχετικά ακριβότερες χώρες ως προς τις τιμές των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών σε διεθνείς συγκρίσεις, όπως για παράδειγμα η έκθεση “Mobile and Fixed Broadband Prices in Europe” της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, από την οποία προκύπτουν οι υποδείκτες τιμών του δείκτη Digital Economy and Society Index (DESI). Ακόμα και στις μελέτες αυτές, όμως, η Ελλάδα εμφανίζεται να προσφέρει ελκυστικές τιμές στα πακέτα χαμηλότερων ταχυτήτων, ενώ συνολικά παρουσιάζει μεγάλη βελτίωση τα τελευταία χρόνια.

Με βάση την αναφορά Mobile and Fixed Broadband Prices in Europe 2018, η Ελλάδα ήταν στην 24η θέση στις τιμές των κινητών υπηρεσιών και στην 26η θέση στις τιμές των σταθερών υπηρεσιών μεταξύ των 27 χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Στην αντίστοιχη αναφορά για το 2021, η Ελλάδα ανήλθε στη 18η θέση για τις τιμές των κινητών υπηρεσιών και στη 19η θέση για τις τιμές των σταθερών υπηρεσιών, κάτι το οποίο αποτελεί σημαντική βελτίωση μέσα σε διάστημα μόλις τριών ετών.

Τέλος ως προς τα νέα έργα:

- Ο σχεδιασμός του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης για τα δίκτυα και τις υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών έχει αποτυπωθεί στο Εθνικό Ευρυζωνικό Σχέδιο 2021-2027.
- Η διασφάλιση ευρείας διαθεσιμότητας και υιοθέτησης ευρυζωνικών υπηρεσιών υπερ-υψηλών ταχυτήτων έχει τεθεί υπό τον Στόχο Β΄ του Σχεδίου.
- Ο στόχος αυτός υποστηρίζεται από μια σειρά βασικών μέτρων δημόσιας παρέμβασης, ενώ προβλέπει, μεταξύ άλλων, τις κάτωθι δράσεις:

α) Ultra-Fast Broadband (UFBB): Το UFBB στοχεύει στην ανάπτυξη ευρυζωνικών υποδομών υπερ-υψηλών ταχυτήτων, δηλαδή ευρυζωνικών δικτύων που μπορούν να υποστηρίξουν ταχύτητες download τάξης Gigabit, σε περιοχές όπου προς το παρόν δεν υπάρχει δίκτυο πρόσβασης επόμενης γενιάς (NGA). Έχουν υπογραφεί οι συμβάσεις για τα 3 από τα 7 LOTS

του έργου και έχει ξεκινήσει η υλοποίησή τους, ενώ για τα υπόλοιπα αναμένεται η σχετική απόφαση του ελεγκτικού συνεδρίου.

β) Ultra-Fast Broadband II (UFBB II): Το έργο αφορά στον εντοπισμό και στην κάλυψη των περιοχών που αναμένεται να παραμείνουν χωρίς πρόσβαση σε υπερ-υψηλής ταχύτητας VHCN (Very High Capacity Networks) σταθερά δίκτυα έως το 2025, λαμβάνοντας υπόψη το σχεδιασμό των παρόχων ηλεκτρονικών επικοινωνιών αναφορικά με την κάλυψη που θα παρέχουν τα δίκτυά τους σε τεχνολογίες VHCN. Στόχος είναι η κάλυψη του συνόλου του πληθυσμού της χώρας με δίκτυα πολύ υψηλής χωρητικότητας μέσω ανοιχτών και ισότιμα προσβάσιμων υποδομών.

- Σημειωτέον δε ότι, πέραν των ως άνω δράσεων, το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης σχεδιάζει ειδικότερο πρόγραμμα για τη βελτίωση της σύνδεσης της επικοινωνίας και της παροχής διαδικτυακών υπηρεσιών σε ακριτικές περιοχές με τη δημιουργία μόνιμων υποδομών επικοινωνίας και ψηφιακών λειτουργιών, ανταποκρινόμενο κατ' αυτόν τον τρόπο και σε μια ανάγκη εθνικής σημασίας, με έμφαση στα νησιά του Ανατολικού Αιγαίου.

**Ο ΥΦΥΠΟΥΡΓΟΣ
ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ**

ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΚΥΡΑΝΑΚΗΣ

Αρ. σελ. απάντησης: (5)

Αρ. συνημμένων σελίδων: (0)

Συνολικός αριθμός σελίδων: (5)