

Διεύθυνση Νομικών Υπηρεσιών
Πληροφορίες: Κ. Λεβέντη
Τηλέφωνο: 210 6151131
EMAIL: cleventi@eett.gr

ΠΡΟΣ: Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης
Υπηρεσία Συντονισμού
Γραφείο Νομικών και Κοινοβουλευτικών Θεμάτων
Χανδρή 1 και Θεσσαλονίκης
Τ.Κ. 183 46 Μοσχάτο
Υπόψιν κ. Α. Κεχαγιόγλου
Τηλ.: 210-4803256
email: ke@mindigital.gr & a.kechagioglou@mindigital.gr

ΘΕΜΑ: Απάντηση στην υπ' αριθ. πρωτ. 4343/16-04-24 (ΑΠ: ΥΨΗΔ 13775 ΕΙ 2024) Ερώτηση 29 βουλευτών της Κοινοβουλευτικής Ομάδας του ΠΑΣΟΚ-ΚΙΝΑΛ με θέμα: «Οι τιμές και οι ταχύτητες του διαδικτύου στην Ελλάδα»

ΣΧΕΤ: Η με αρ. πρωτ. ΕΕΤΤ 11048/19-04-2024 (ΥΨΗΔ 18/04/2024 ΑΠ 14052 ΕΞ 2024) επιστολή του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης

Σε απάντηση της ως άνω σχετ. 4343/16-04-2024 ερώτησης θέτουμε υπόψη σας τα ακόλουθα αναφορικά με τα όσα τίθενται στη σχετική ερώτηση υπό το πρίσμα των αρμοδιοτήτων της ΕΕΤΤ:

- i. Η ΕΕΤΤ είναι η εκ του νόμου¹ **αρμόδια ρυθμιστική αρχή** για θέματα παροχής δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, καθώς και ταχυδρομικών υπηρεσιών ενώ παράλληλα είναι και αποκλειστική **Εθνική Αρχή Ανταγωνισμού** στις αγορές της αρμοδιότητάς της².
- ii. Ο ν. 4727/2020 ενσωμάτωσε στο εθνικό δίκαιο τον Ευρωπαϊκό Κώδικα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (οδηγία 2018/1972 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου) θέτοντας ρητά ως **στόχους πολιτικής** που οφείλει να τηρεί τόσο η ΕΕΤΤ όσο και οι λοιπές αρμόδιες, για την τήρηση του ως άνω νόμου, Αρχές:
«α) την **προαγωγή της συνδεσιμότητας και της πρόσβασης σε δίκτυα πολύ υψηλής χωρητικότητας,**
β) την **προαγωγή του ανταγωνισμού** στην παροχή δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών

¹ άρθρο 113 παρ. 2 του Ν.4727/2020, άρθρα 6-12 του Ν. 4070/2012 και άρθρο 5 του Ν.4053/2012

² α. 113 παρ. 1 στ του Ν. 4727/2020, παρ. 1κα, κδα και 2α του άρθρου 5 του Ν. 4053/2012, α.12 του Ν. 4886/2022

γ) τη συμβολή στην ανάπτυξη της εσωτερικής αγοράς προωθώντας **συνθήκες σύγκλισης για τις επενδύσεις** και την παροχή δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών,

δ) την **προαγωγή των συμφερόντων των πολιτών της Ε.Ε.**, διασφαλίζοντας τη συνδεσιμότητα και την εκτεταμένη διαθεσιμότητα και χρήση δικτύων πολύ υψηλής χωρητικότητας.

- iii. Ενόψει των ανωτέρω προκύπτει με σαφήνεια ότι για την ΕΕΤΤ προτεραιότητες, κατά την άσκηση των αρμοδιοτήτων της, είναι **τόσο η προάσπιση των συμφερόντων των καταναλωτών όσο και η ανάπτυξη υποδομών σύγχρονων δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών, κι αυτό προκειμένου να προαχθεί η συνδεσιμότητα και η πρόσβαση σε δίκτυα πολύ υψηλής χωρητικότητας, καθώς και η χρήση τους, από όλους τους πολίτες και τις επιχειρήσεις της χώρας.** Ιδιαίτερα σχετικά με την ανάπτυξη των υποδομών δικτύων θα πρέπει να ληφθούν υπόψιν και οι Ευρωπαϊκοί στόχοι με ορίζοντα το 2030, όπως καθορίζονται στο Digital Decade Policy Programme της Ευρωπαϊκής Ένωσης, τους οποίους οφείλει να επιτύχει και η Ελλάδα καθώς και το γεγονός ότι η ανάπτυξη υποδομών δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών απαιτεί σημαντικές επενδύσεις. Σημειώνεται ότι πρόσφατες μελέτες της Ευρωπαϊκής Επιτροπής αναδεικνύουν ένα έλλειμμα διαθέσιμων κεφαλαίων των παρόχων δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών περίπου της τάξης των 175 δισεκατομμυρίων ευρώ για την επίτευξη των στόχων υποδομών συνδεσιμότητας έως το 2030.
- iv. Αναφορικά με τα τιμολόγια σημειώνεται ότι η κείμενη ευρωπαϊκή και εθνική νομοθεσία δεν παρέχει εξουσιοδότηση στην ΕΕΤΤ να καθορίζει ούτε να εγκρίνει το περιεχόμενο των οικονομικών προγραμμάτων καθώς και τα τιμολόγια λιανικής των υπηρεσιών σταθερής και κινητής τηλεφωνίας και τα χαρακτηριστικά τους (π.χ. το βήμα χρέωσης, κ.α.). Η μόνη εξουσιοδότηση που έχει η ΕΕΤΤ από την κείμενη νομοθεσία είναι να εξετάζει, στις περιπτώσεις που αυτό προβλέπεται, εάν οι τιμές στις οποίες προτίθεται ο ΟΤΕ, ως πάροχος με σημαντική ισχύ στην αγορά, να διαθέσει τα οικονομικά προγράμματά του ενδέχεται να παραβιάζουν την κείμενη νομοθεσία (π.χ. προκαλώντας συμπίεση περιθωρίου κέρδους στους ανταγωνιστές του).
- Το περιεχόμενο των διαθέσιμων στην αγορά οικονομικών προγραμμάτων καθώς και τα τιμολόγια λιανικής των υπηρεσιών σταθερής και κινητής τηλεφωνίας και τα χαρακτηριστικά τους καθορίζονται από κάθε εταιρεία στο πλαίσιο διαμόρφωσης της εμπορικής πολιτικής της και αποτελούν πεδία ανταγωνισμού μεταξύ των εταιρειών.
- v. Οι αρμοδιότητες της ΕΕΤΤ, ως Επιτροπής Ανταγωνισμού, αφορούν στον ex post έλεγχο τυχόν παραβάσεων της κείμενης νομοθεσίας περί ανταγωνισμού από τις εταιρείες κατά τη διαμόρφωση της εμπορικής πολιτικής τους.
- Η ΕΕΤΤ εξετάζει συνεχώς τα στοιχεία της αγοράς ηλεκτρονικών επικοινωνιών και τις διαμορφούμενες σε αυτή συνθήκες και εάν κρίνει, κατόπιν καταγγελίας ή αυτεπαγγέλτως, ότι ενδέχεται να υπάρχουν παραβάσεις της νομοθεσίας του ανταγωνισμού καλεί τις εταιρείες σε ακρόαση προκειμένου να εξετάσει τη συμμόρφωσή τους ή όχι με τη σχετική νομοθεσία. Η ΕΕΤΤ έχει τη δυνατότητα να ασκήσει τις αρμοδιότητές της που απορρέουν από τη νομοθεσία περί ανταγωνισμού οποτεδήποτε.
- vi. Σύμφωνα με την έρευνα για την Ευρωζωνική κάλυψη στην Ευρώπη το 2022 (<https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/broadband-coverage-europe-2022>), η Ελλάδα κατέγραψε καλύτερες επιδόσεις από τον ευρωπαϊκό μέσο όρο στη συνολική σταθερή ευρωζωνική κάλυψη, τόσο στις αστικές όσο και στις

αγροτικές περιοχές, με το 99% και 98,1% των νοικοκυριών να καλύπτονται αντίστοιχα.

Παράλληλα, 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%). Το ποσοστό αυτό βρίσκεται χαμηλότερα του Ευρωπαϊκού μ.ο. (70%) κυρίως λόγω απουσίας προηγούμενων καλωδιακών δικτύων τηλεόρασης στη χώρα.

Σύμφωνα με τα πιο πρόσφατα στοιχεία για το 2023 (δεν έχουν δημοσιευθεί ακόμη) η κάλυψη με δίκτυα οπτικών ινών FTTP (fiber to the premises) συνέχισε να αυξάνεται σημαντικά στην Ελλάδα και έφθασε στο 38,4% (αύξηση 38% σε σχέση με το 2022).

Επίσης, σε συνέχεια της δημοπρασίας για τη διάθεση του φάσματος για τα δίκτυα 5G το 2020, η Ελλάδα βρέθηκε στις κορυφαίες θέσεις της Ευρώπης ως προς την ετοιμότητα της για την ανάπτυξη των δικτύων 5G. Σήμερα και οι τρεις πάροχοι κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα προσφέρουν εμπορικές υπηρεσίες 5G, με τη συνολική κάλυψη να έχει φτάσει το 2023, στο 98%.

Σε ότι αφορά τη ζήτηση των ευρυζωνικών υπηρεσιών υψηλών ταχυτήτων, σημειώνεται ότι από το 2020 ο αριθμός των ευρυζωνικών συνδέσεων με ταχύτητα 100Mbps και άνω έχει αυξηθεί το 2023 κατά 676%.

Το 2020 οι συνδέσεις με ταχύτητα 100Mbps και άνω, αποτελούσαν μόλις το 4% των συνολικών ευρυζωνικών συνδέσεων, ενώ το 2023 ανήλθαν σε ποσοστό 30% επί του συνόλου.

Επίσης σύμφωνα με στοιχεία που έχει δημοσιεύσει η Eurostat, η Ελλάδα, με ποσοστό επιχειρήσεων που διαθέτουν σταθερή ευρυζωνική σύνδεση άνω του 95%, κατέχει την 8^η υψηλότερη θέση μεταξύ των 27 ΚΜ.

Παράλληλα, το 2023 συνεχίστηκε για τέταρτη χρονιά η αποκλιμάκωση των τιμών στις επικοινωνίες³ και το 2023 ενώ ο Γενικός Δείκτης Τιμών Καταναλωτή (ΓΔΤΚ) αυξήθηκε κατά 3,5% σε σχέση με το 2022, ο Υποδείκτης Επικοινωνιών, μειώθηκε κατά 2,5%.

Πίνακας 1: Μέσος ετήσιος Γενικός Δείκτης Τιμών Καταναλωτή- Μέσος ετήσιος Υποδείκτης Επικοινωνιών

	Μέσος ετήσιος ΓΔΤΚ	Δ%	Μέσος ετήσιος Υποδείκτης Επικοινωνιών	Δ%
2020	105,42	-1,2%	105,17	-1,8%
2021	101,22	-4,0%	97,85	-7,0%
2022	110,99	9,6%	95,46	-2,4%
2023	114,83	3,5%	93,05	-2,5%

Πηγή: ΕΛΣΤΑΤ

Επίσης, σύμφωνα με τα στοιχεία που διαθέτει η ΕΕΤΤ σχετικά με τις φθηνότερες διαφημιζόμενες τιμές ευρυζωνικών συνδέσεων, φαίνεται η σημαντική μείωση τιμής των υπηρεσιών πολύ υψηλών ταχυτήτων, η οποία αναμένεται να έχει πολύ σύντομα ως αποτέλεσμα τη μετάβαση της πλειοψηφίας των χρηστών σε αυτές.

³ Επισημαίνεται ότι ο ετήσιος υποδείκτης τιμών επικοινωνιών διαμορφώνεται σε συνάρτηση και με τις τιμές πώλησης των συσκευών κινητών τηλεφώνων καθώς και τις ταχυδρομικές υπηρεσίες.

Ήδη το χαμηλότερο διαφημιζόμενο κόστος μίας γραμμής ταχύτητας 100Mbps το 2023 είναι μειωμένο κατά 35% από το 2020, το κόστος μίας γραμμής ταχύτητας 200Mbps το 2023 είναι μειωμένο κατά 58% από το 2020 και το κόστος μίας γραμμής ταχύτητας 1Gbps το 2023 έχει μειωθεί κατά 59% από το 2022.

Το κόστος των συνδέσεων αυτών που προσφέρονται μέσω οπτικής ίνας, είναι πλέον φθηνότερο από, ή συγκρίσιμο με, το κόστος μίας γραμμής 24Mbps μέσω δικτύου χαλκού.

vii. Σχετικά με τις συγκρίσεις τιμών μεταξύ χωρών αναφέρουμε ότι :

Η θεσμική μελέτη σύγκρισης τιμών ηλεκτρονικών επικοινωνιών της Ευρωπαϊκής Επιτροπής “Mobile and Fixed Broadband Prices in Europe” που βασίζεται σε διαφημιζόμενες τιμές και δημοσιεύτηκε πρόσφατα αφορούσε στις τιμές του έτους 2022. Με βάση την έκθεση αυτή για τις τιμές το 2018 η Ελλάδα ήταν στην 24η θέση στις τιμές των κινητών υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και στην 26η θέση στις τιμές των σταθερών υπηρεσιών. Στην αντίστοιχη έκθεση για το 2022 (τελευταία διαθέσιμη) η Ελλάδα βρίσκεται στη 19η θέση για τις τιμές των κινητών υπηρεσιών και στην 20η θέση για τις τιμές των σταθερών υπηρεσιών κάτι το οποίο αποτελεί σημαντική βελτίωση.

Όμως η συγκεκριμένη μεθοδολογία δεν αξιολογεί τις προσφορές που (στις περισσότερες περιπτώσεις) γίνονται σε συνδρομητές στο πλαίσιο της ανανέωσης των συμβολαίων τους ή/και της αξιολόγησης του ενδεχομένου μετακίνησής τους σε άλλο πάροχο. Σε αυτές τις περιπτώσεις οι διαφημιζόμενες οικονομικές προσφορές, στους ιστοχώρους των παρόχων, και εκείνες των τελικών συμβολαίων, αποκλίνουν σημαντικά.

Επίσης οι συγκρίσεις διαφημιζόμενων τιμών από τους ιστοχώρους των παρόχων αποτελούν σε κάθε περίπτωση συγκρίσεις «στιγμιότυπων» αφού αποτυπώνουν τιμές τη στιγμή κατά την οποία γίνεται η συλλογή των δεδομένων. Άρα, σε αυτές δεν αποτυπώνεται σε καμία περίπτωση συστηματικά η δυναμική της αγοράς ή/και κάποιο συγκρίσιμο μέγεθος που μπορεί να λειτουργεί ερμηνευτικά, με τρόπο χρήσιμο, για τον αναγνώστη της μελέτης.

Για τους λόγους αυτούς η ΕΕΤΤ σε συνεργασία με διεθνώς αναγνωρισμένη μελετητική εταιρεία διενήργησε συγκριτική αξιολόγηση της ελληνικής αγοράς κινητής τηλεφωνίας με βάση οικονομικούς δείκτες και σε σχέση με άλλα επιλεγμένα κράτη-μέλη της ΕΕ στο διάστημα των ετών 2017-2023.

Η ανάλυση αυτή διαφοροποιείται μεθοδολογικά από τις υπόλοιπες στην αγορά, κυρίως λόγω της χρήσης πραγματικών οικονομικών δεδομένων από τους ισολογισμούς των παρόχων, και βασίζεται σε πραγματικά δεδομένα χρήσης, καθώς και στα πραγματικά έσοδα των παρόχων από τις υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας, σε αντιδιαστολή με αναλύσεις που βασίζονται σε διαφημιζόμενες οικονομικές προσφορές με τα ανωτέρω μειονεκτήματα.

Τα αποτελέσματα της μελέτης δημοσιεύθηκαν στις 5/3/2024 στο δικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ www.eett.gr > Δελτία τύπου > Ανάλυση της ελληνικής αγοράς κινητής τηλεφωνίας και σύγκριση με άλλα κράτη-μέλη της ΕΕ

Το πρώτο βασικό συμπέρασμα είναι ότι η χρήση δεδομένων στις κινητές επικοινωνίες στην Ελλάδα αυξάνεται με πολύ γρήγορους ρυθμούς. Η μέση χρήση δεδομένων ανά μήνα έφτασε τα 7,26 GB το Α' εξάμηνο του 2023. Ο μέσος ρυθμός αύξησης της χρήσης δεδομένων (Συνδυασμένος Ετήσιος Ρυθμός Αύξησης – Combined Annual Growth Rate) στις κινητές επικοινωνίες στην Ελλάδα είναι 62% (μεταξύ 2017 – 2022) και είναι ο μεγαλύτερος μεταξύ των 12 χωρών που καλύπτει η έρευνα μας μπροστά από χώρες όπως η Γερμανία, η Γαλλία, η Ισπανία, η Ιταλία και η Ολλανδία.

Ένα ακόμα πολύ ενδιαφέρον στοιχείο της έρευνας αυτής είναι το μέσο έσοδο ανά χρήστη για τις κινητές επικοινωνίες. Η έρευνα μας δείχνει ότι το μέσο έσοδο ανά χρήστη στην Ελλάδα για το πρώτο μισό του 2023 είναι 12,2 ευρώ το μήνα λίγο πάνω από το μέσο όρο των 12 χωρών που περιλαμβάνει η σύγκριση και μετά από την προσαρμογή των επιπέδων τιμών μεταξύ των χωρών (8η φθηνότερη). Η εικόνα χωρίς την προσαρμογή των επιπέδων των τιμών είναι διαφορετική με την Ελλάδα να βρίσκεται κάτω από το μέσο όρο (4η φθηνότερη).

Σχετικά με το μέσο έσοδο ανά GB δεδομένων στην Ελλάδα για το πρώτο μισό του 2023 αυτό διαμορφώνεται στα 1,7 ευρώ και φέρνει την Ελλάδα στην 8η θέση (8η φθηνότερη) μπροστά από τη Γερμανία, το Βέλγιο και την Ολλανδία. Το 2019 η Ελλάδα ήταν ακριβότερη και από αυτές τις χώρες. Αυτό που είναι ακόμα περισσότερο σημαντικό είναι ότι η Ελλάδα παρουσιάζει τον τρίτο μεγαλύτερο ετήσιο ρυθμό μείωσης (36%) μεταξύ των 12 χωρών μόλις 1 ποσοστιαία μονάδα κάτω από το μέγιστο (37% της Κροατίας και της Ιταλίας).

Ένα ακόμα ενδιαφέρον σημείο αφορά στη χρήση υπηρεσιών φωνής όπου η Ελλάδα έρχεται πρώτη μεταξύ των 12 χωρών με τάση αύξησης ακόμα και στο πρώτο μισό του 2023 όπου ο μέσος χρόνος ομιλίας ανά συνδρομητή το μήνα ήταν 262 λεπτά. Μεταξύ των 12 χωρών η Ελλάδα έχει το δεύτερο μεγαλύτερο ρυθμό αύξησης του μέσου χρόνου ομιλίας με 7% πίσω μόνο από τη Γερμανία με ρυθμό 8%. Το μέσο έσοδο ανά λεπτό ομιλίας στην Ελλάδα είναι πολύ κοντά στο μέσο όρο των χωρών της σύγκρισης με 0,032 ευρώ το λεπτό.

viii. Αναφορικά με τις ταχύτητες των ευρυζωνικών συνδέσεων, προκειμένου να βελτιωθεί η ενημέρωση των συνδρομητών για τις ταχύτητες σύνδεσης στο διαδίκτυο και άλλες παραμέτρους ποιότητας, η ΕΕΤΤ προχώρησε στην έκδοση Κανονισμού για το ανοικτό διαδίκτυο ήδη από το 2019. Πρόσφατα προχώρησε στην τροποποίησή του με την Απόφαση ΑΠ.: 1097/4B/15-1-2024 «Εξειδίκευση θεμάτων του Κανονισμού (ΕΕ) 2015/2120 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου «για τη θέσπιση μέτρων σχετικά με την πρόσβαση στο ανοικτό Διαδίκτυο και την τροποποίηση της οδηγίας 2002/22/ΕΚ για την καθολική υπηρεσία και τα δικαιώματα των χρηστών όσον αφορά δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών» (ΦΕΚ 1282/Β/2024).

ix. Ειδικότερα, σύμφωνα με την Εθνικό Κανονισμό Ανοικτού Διαδικτύου, οι πάροχοι υπηρεσιών πρόσβασης στο Διαδίκτυο οφείλουν να αναφέρουν στους όρους παροχής/χρήσης της υπηρεσίας τουλάχιστον (άρθρο 7 του Κανονισμού):

α) την ελάχιστη, μέγιστη, συνήθως διαθέσιμη, και διαφημιζόμενη ταχύτητα (εφόσον διαφημίζεται ταχύτητα) των εμπορικών προϊόντων της υπηρεσίας που αναφέρονται στους όρους παροχής/χρήσης, ξεχωριστά στη ροή ανόδου και στη ροή καθόδου, προκειμένου για συνδρομητές σταθερών δικτύων.

β) τη μέγιστη και διαφημιζόμενη ταχύτητα (εφόσον διαφημίζεται ταχύτητα) των εμπορικών προϊόντων της υπηρεσίας που αναφέρονται στους όρους παροχής/ χρήσης, ξεχωριστά στη ροή ανόδου και στη ροή καθόδου, προκειμένου για συνδρομητές κινητών δικτύων.

Η απαίτηση για παροχή στους όρους παροχής/χρήσης της υπηρεσίας πληροφοριών σχετικά με τη διαφημιζόμενη ταχύτητα υφίσταται μόνο στις περιπτώσεις όπου στις προωθητικές του ενέργειες ο πάροχος αναφέρει συγκεκριμένη/ες ταχύτητα(ες).

x. Οι πάροχοι υπηρεσιών πρόσβασης στο Διαδίκτυο ενημερώνουν τους χρήστες, πριν τη σύναψη της σύμβασης, για τις πραγματικές ταχύτητες που

επιτυγχάνονται στη σύνδεσή τους ή στην περιοχή που τους ενδιαφέρει, καθώς και για τις συνθήκες της επίτευξής τους. Σε περίπτωση που η σύμβαση συνάπτεται εκτός εμπορικού καταστήματος, η ενημέρωση γίνεται είτε τηλεφωνικά ή μέσω κατάλληλης ιστοσελίδας, ανάλογα με το μέσο που χρησιμοποιείται για την εκδήλωση ενδιαφέροντος από τον χρήστη. Ειδικότερα, σε περίπτωση που ο πάροχος παρέχει τη δυνατότητα υποβολής παραγγελίας ή αιτήματος ενδιαφέροντος για τα εμπορικά του προγράμματα μέσω της ιστοσελίδας του, κάθε ενδιαφερόμενος χρήστης πρέπει να έχει τη δυνατότητα, πριν την υποβολή, να ενημερωθεί μέσω της ιστοσελίδας για τις εκτιμώμενες πραγματικές ταχύτητες στη σύνδεσή του (στα σταθερά δίκτυα) ή στην περιοχή που τον ενδιαφέρει (στα κινητά δίκτυα), είτε με την απευθείας εμφάνιση των τιμών αυτών, είτε μέσω κατάλληλου συνδέσμου.

- xi. Επίσης, οι πάροχοι υπηρεσιών πρόσβασης στο Διαδίκτυο οφείλουν να αναφέρουν στους όρους παροχής/χρήσης των υπηρεσιών τις επανορθώσεις ή αποζημιώσεις που δικαιούνται οι συνδρομητές, σε περίπτωση που διαπιστωθούν συνεχείς ή επαναλαμβανόμενες αρνητικές αποκλίσεις (δηλαδή αποκλίσεις οι οποίες αντιστοιχούν σε χειρότερη απόδοση) μεταξύ της μετρούμενης ταχύτητας στο Διαδίκτυο και της ταχύτητας που αναφέρεται στους όρους παροχής/χρήσης της υπηρεσίας, και ανάλογα με το μέγεθος της απόκλισης. Γενικά, από τις αναφερόμενες ταχύτητες, οι πάροχοι υποχρεούνται στην παροχή επανορθώσεων/ αποζημιώσεων στην περίπτωση αποκλίσεων απόδοσης από την αναφερόμενη ελάχιστη ταχύτητα για συνδρομητές σταθερών δικτύων, και από την αναφερόμενη μέγιστη ταχύτητα για συνδρομητές κινητών δικτύων, όπως οι αποκλίσεις αυτές εξειδικεύονται στο άρθρο 13 του Κανονισμού.
- xii. Παραδείγματα δυνατών επανορθώσεων ή αποζημιώσεων ανεξαρτήτως τύπου δικτύου (σταθερό ή κινητό) είναι έκπτωση στον λογαριασμό, δυνατότητα για διακοπή του συμβολαίου χωρίς χρέωση, επιστροφή τμήματος ή συνόλου του παγίου, ή συνδυασμός αυτών. Επίσης, οι πάροχοι δίνουν τη δυνατότητα σε συνδρομητές σταθερών δικτύων να επιλέξουν πακέτο με χαμηλότερη ονομαστική ταχύτητα λήψης ή/και αποστολής δεδομένων, πλησιέστερη στην ταχύτητα που μπορεί να επιτευχθεί ρεαλιστικά (εφόσον υπάρχει τέτοιο πακέτο), χωρίς να χρειάζεται να καταβάλλουν τέλος για την πρόωρη διακοπή/καταγγελία μιας σύμβασης ορισμένου χρόνου. Η δυνατότητα αυτή πρέπει να δίνεται ακόμα και μεταξύ διαφορετικών τεχνολογιών σύνδεσης (όπως από VDSL σε ADSL). Τα μέτρα αποζημίωσης ή επανόρθωσης που εφαρμόζουν οι πάροχοι πρέπει να είναι αναλογικά και να ορίζονται κατά τρόπο που να προκύπτει ότι καλύπτουν όλο το διάστημα από την υποβολή του παραπόνου και μέχρι τη λήξη του συμβατικού χρόνου ή τη διόρθωση της απόκλισης, εφόσον αυτή συμβεί νωρίτερα. Ιδίως δε όταν αφορούν σε έκπτωση στο πάγιο, η έναρξη εφαρμογής της έκπτωσης εκκινεί από το χρόνο υποβολής του παραπόνου.
- xiii. Στις δύο πρώτες σελίδες κάθε σύμβασης περιλαμβάνονται οι ταχύτητες της υπηρεσίας πρόσβασης στο διαδίκτυο και μέσα αποκατάστασης. Συγκεκριμένα, για υπηρεσία σταθερής πρόσβασης στο διαδίκτυο αναγράφεται τουλάχιστον η ελάχιστη, η συνήθης και η μέγιστη ταχύτητα λήψης και μεταφόρτωσης και για υπηρεσία κινητής πρόσβασης στο διαδίκτυο αναγράφεται η εκτιμώμενη μέγιστη ταχύτητα λήψης και μεταφόρτωσης. Επίσης, παρέχεται περίληψη των μέσων αποκατάστασης που έχει στη διάθεσή του ο καταναλωτής σύμφωνα με το εθνικό δίκαιο στην περίπτωση συνεχούς ή τακτικής απόκλισης μεταξύ των πραγματικών επιδόσεων της υπηρεσίας πρόσβασης στο διαδίκτυο, όσον αφορά την ταχύτητα ή άλλες παραμέτρους ποιότητας της υπηρεσίας και των επιδόσεων που αναφέρονται στη σύμβαση.
- xiv. Σε περίπτωση που διαπιστωθούν σημαντικές συνεχείς ή επαναλαμβανόμενες

αρνητικές αποκλίσεις (για παράδειγμα, για τα σταθερά δίκτυα μεγαλύτερες του 30% για ADSL δίκτυα, του 20% για τις τεχνολογίες VDSL και του 10% για τις τεχνολογίες 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 20 ημερών από την υποβολή του παραπόνου/καταγγελίας, ο συνδρομητής έχει το δικαίωμα καταγγελίας της σύμβασης, είτε είναι ορισμένου είτε αορίστου χρόνου, αζημίως εντός τριάντα (30) ημερών από την πάροδο του ανωτέρω χρονικού διαστήματος των 20 ημερών. Στην περίπτωση αυτή, εξακολουθούν να ισχύουν μόνο οι υποχρεώσεις των μερών όσον αφορά την καταβολή τυχόν υπολοίπων επιδότησης συσκευών ή τερματικού εξοπλισμού, όπως αυτές ίσχυαν κατά την τελευταία συναφθείσα μεταξύ αυτών σύμβαση ορισμένου χρόνου.

- xv. 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 ανά ημερολογιακό έτος ώστε οι τιμές να ανταποκρίνονται σε πρόσφατα δεδομένα ή δείγμα μετρήσεων και οι συνδρομητές έχουν δικαίωμα καταγγελίας της σύμβασης, εφόσον υποβαθμίζονται οι ήδη παρεχόμενες ταχύτητες.
- xvi. Η παραπάνω ανάπτυξη των σταθερών και κινητών δικτύων και οι μειώσεις στις τιμές των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών έχουν επιτευχθεί ως αποτέλεσμα και σειράς παρεμβάσεων της ΕΕΤΤ τόσο στο πλαίσιο της ρύθμισης της αγοράς των ηλεκτρονικών επικοινωνιών όσο και στο πλαίσιο εφαρμογής του δικαίου του ελεύθερου ανταγωνισμού με στόχο την ανάπτυξη υποδομών δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών υψηλής ποιότητας και ταυτόχρονα εύκολα προσβάσιμων στους πολίτες αλλά και σε επισκέπτες. Επιγραμματικά αναφέρουμε, ως σημαντικότερες παρεμβάσεις μας των τελευταίων ετών:
1. Την εισαγωγή του νέου ρυθμιστικού πλαισίου για τα σταθερά ευρυζωνικά δίκτυα (Ανάλυση Αγοράς 1) το οποίο εγκρίθηκε στις αρχές του 2023, αφού έλαβε τη σύμφωνη γνώμη της ΕΕ, και μάλιστα με πολύ θετικά σχόλια. Το πλαίσιο αυτό περιλαμβάνει και λεπτομερείς διαδικασίες για τη μετάβαση από τα δίκτυα πρόσβασης χαλκού στα δίκτυα πρόσβασης οπτικών ινών. Σημειώνεται ότι η ΕΕΤΤ είχε διεξάγει δημόσια διαβούλευση ειδικά επί του θέματος της μετάβασης από τα δίκτυα πρόσβασης χαλκού στα δίκτυα πρόσβασης οπτικών ινών, ήδη πριν το Σχέδιο Μέτρων για την Ανάλυση της Αγοράς 1, προκειμένου να συγκεντρώσει τις απόψεις της αγοράς επί του ως άνω κρίσιμου θέματος.
 2. Την εισαγωγή του νέου μοντέλου ελέγχου συμπίεσης περιθωρίου κέρδους (Price Squeeze Model – PSM) των οικονομικών προγραμμάτων του παρόχου με Σημαντική Ισχύ στην Αγορά (ΣΙΑ).
 3. Την ανάπτυξη τεχνο-οικονομικών μοντέλων για τον προσδιορισμό υπό ρύθμιση τιμών χονδρικής για τις αγορές των δικτύων νέας γενιάς και των μισθωμένων γραμμών, οι οποίες είναι αποφασιστικής σημασίας για την ανάπτυξη αποτελεσματικού ανταγωνισμού από τους εναλλακτικούς παρόχους.
 4. Τη σχεδίαση και υλοποίηση της δημοπρασίας για τη διάθεση του φάσματος για τα δίκτυα 5G στο τέλος του 2020.
 5. Τη δημιουργία πλαισίου για την κοινή χρήση υποδομών για την ανάπτυξη δικτύων κινητών ηλεκτρονικών επικοινωνιών

6. Τη δημιουργία πλαισίου και την ενθάρρυνση εισόδου εικονικών παρόχων ηλεκτρονικών επικοινωνιών στην ελληνική αγορά, τόσο σε επίπεδο πρόβλεψης υποχρέωσης παροχής πρόσβασης από τους παρόχους δικτύου κινητής, όσο και σε επίπεδο καθορισμού από την ΕΕΤΤ, στο πλαίσιο επίλυσης διαφοράς, του εύλογου της τιμής πρόσβασης σε περίπτωση διαφωνίας μεταξύ των μερών.

Η ΕΕΤΤ θα συνεχίσει να συνεισφέρει στην προσπάθεια επίτευξης αυτών των στόχων με κατάλληλες ρυθμιστικές παρεμβάσεις και προτάσεις πολιτικών για την προώθηση του ανταγωνισμού και της συνδεσιμότητας στη χώρα.

Παραμένουμε στη διάθεσή σας για κάθε διευκρίνιση ή περαιτέρω πληροφόρηση η οποία άπτεται των αρμοδιοτήτων μας.

Με τιμή,

Καθηγητής Κωνσταντίνος Μασσέλος

Πρόεδρος ΕΕΤΤ