

Δημόσια Ακρόαση 01/2014

ΕΙΣΗΓΗΤΙΚΟ ΕΓΓΡΑΦΟ

ΠΕΡΙ ΤΟΥ ΕΝΔΕΧΟΜΕΝΟΥ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ ΤΟΥ ΠΕΔΙΟΥ ΤΗΣ ΚΑΘΟΛΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΣΤΙΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ

1. Εισαγωγή

Στόχος της Δημόσιας Ακρόασης αποτελεί η ενημέρωση του Βοηθού Επιτρόπου επί των θέσεων των ενδιαφερομένων μερών αναφορικά με το αποτέλεσμα της εργασίας του ΓΕΡΝΕΤ σε σχέση με την αξιολόγηση του ενδεχομένου αναθεώρησης¹ (με προοπτική περιορισμού) του υφιστάμενου πεδίου της Καθολικής Υπηρεσίας (Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες)² ούτως ώστε αυτό να ανταποκρίνεται στην υφιστάμενη κατάσταση της αγοράς και στις ανάγκες των τελικών χρηστών³. Η εκπόνηση της σχετικής μελέτης του ΓΕΡΝΕΤ συνδέεται άμεσα με την επικείμενη⁴ προκήρυξη διαγωνισμού για την ανάληψη της υποχρέωσης παροχής (του συνόλου) των υπηρεσιών της καθολικής υπηρεσίας αλλά και με πρόσφατο⁵ αίτημα του υφιστάμενου παροχέα Καθολικής Υπηρεσίας για τη σύσταση⁶ σχετικού ταμείου με σκοπό την αποζημίωσή του έναντι των εκ μέρους του προσφερόμενων υπηρεσιών εντός του πεδίου της Καθολικής.

Η εξουσία του Επιτρόπου αναφορικά με τον καθορισμό στοιχειώδους δέσμης υπηρεσιών που καθορίζεται ως καθολική υπηρεσία, απορρέει από το Άρθρο 108 του Νόμου 112(I)/2004. Το περιεχόμενο της καθολικής υπηρεσίας διατίθεται σε όλους τους τελικούς χρήστες σε καθορισμένο ποιοτικό επίπεδο στην επικράτεια της Κύπρου, ανεξαρτήτως της γεωγραφικής τους θέσης και, υπό το πρίσμα των ειδικών εθνικών συνθηκών, σε προσιτή τιμή.

¹ Η δυνατότητα του Επιτρόπου να αναθεωρεί, με αιτιολογημένη Απόφασή του, το περιεχόμενο του πεδίου της Καθολικής Υπηρεσίας απορρέει από την παράγραφο (8) του προοιμίου της Οδηγίας για την Καθολική Υπηρεσία, καθώς και από το άρθρο 108 του Ν.112(I)/2004.

² Υπάρχουν κοινωνικοί και οικονομικοί λόγοι που υποστηρίζουν την ύπαρξη της Καθολικής Υπηρεσίας. Η Καθολική Υπηρεσία παρέχει τη δυνατότητα πρόσβασης σε ευάλωτες ομάδες πληθυσμού όπως και καταναλωτές σε γεωγραφικά απομακρυσμένες ή/και αγροτικές περιοχές που η αγορά δυνατόν να μην τους εξυπηρετούσε, επιτρέποντας τους έτσι να έχουν συμμετοχή στην οικονομία και στην κοινωνία γενικότερα.

³ Κατά τη διερεύνηση του ενδεχομένου επαναπροσδιορισμού του πεδίου της Καθολικής Υπηρεσίας ο Επίτροπος θα πρέπει να λάβει υπόψη, μεταξύ άλλων, τις κοινωνικές και τεχνολογικές εξελίξεις στην αγορά, τις διαθέσιμες επιλογές υπηρεσιών στους καταναλωτές, καθώς και τη χρήση υπηρεσιών εκ μέρους των καταναλωτών, σύμφωνα με το Άρθρο 108 του Νόμου 112(I)/2004.

⁴ Ιούνιος 2014

⁵ 28 Ιουνίου 2013

⁶ Όπως προβλέπεται στο Άρθρο 118, εδάφιο (1)(α) του Νόμου 112(I)/2004.

Οι ακόλουθες υπηρεσίες, που συνιστούν σωρευτικά την Καθολική Υπηρεσία για την Κύπρο, καθορίστηκαν από τον Επίτροπο στο Μέρος ΙΙ της Απόφασης 'Περί Καθορισμού του πεδίου της Τηλεπικοινωνιακής Καθολικής Υπηρεσίας', (Κ.Δ.Π.138/2005):

1. σύνδεση σε σταθερή θέση με το δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο και πρόσβαση σε τηλεφωνικές υπηρεσίες διαθέσιμες στο κοινό σε σταθερή θέση, υπό την προϋπόθεση ότι το σχετικό αίτημα είναι εύλογο⁷,
2. υπηρεσία πληροφοριών τηλεφωνικού καταλόγου και παροχή καταλόγων συνδρομητών σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή,
3. κοινόχρηστα τηλέφωνα,
4. υπηρεσίες ή ευκολίες για άτομα με ειδικές ανάγκες, χαμηλό εισόδημα ή/και με ειδικές κοινωνικές ανάγκες, και
5. δωρεάν πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης.

⁷ Βλ. Διάταγμα ΚΔΠ 130/2009, 'Περί καθορισμού ερμηνείας του εύλογου αιτήματος για σύνδεση σε σταθερή θέση με το δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο ή για πρόσβαση σε τηλεφωνικές υπηρεσίες διαθέσιμες στο κοινό σε σταθερή θέση εντός της Καθολικής Υπηρεσίας.

2. Κατάσταση Αγοράς Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Καθολική Υπηρεσία

Στην Κυπριακή αγορά δραστηριοποιούνται τέσσερις παροχείς⁸ οι οποίοι διαχειρίζονται δίκτυο σταθερής ή και κινητής πρόσβασης που παρέχει δυνατότητα συνδρομής στο σύνολο των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών: σταθερή και κινητή τηλεφωνία, διαδίκτυο και τηλεόραση. Πέραν αυτών στην αγορά δραστηριοποιούνται και άλλοι παροχείς οι οποίοι προσφέρουν υπηρεσίες εντός του πεδίου της Καθολικής Υπηρεσίας.

2.1 Παροχή σύνδεσης σε σταθερή θέση με σταθερό δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο και πρόσβαση σε συναφείς υπηρεσίες

Ο παροχέας Καθολικής Υπηρεσίας οφείλει να παρέχει σύνδεση στο σταθερό δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο, έπειτα από εύλογο αίτημα⁹ οποιουδήποτε προσώπου, σε προσιτές τιμές, και με τρόπο διαφανή και χωρίς διακρίσεις, σε ολόκληρο το έδαφος της Κυπριακής Δημοκρατίας¹⁰.

Η σύνδεση, **ανεξαρτήτως τεχνολογίας**, οφείλει να διασφαλίζει τη μετάδοση μεταξύ τερματικών σημείων του δικτύου σε σταθερές θέσεις λόγου και ακουστικών πληροφοριών εύρους ζώνης 3,1 kHz, μέσω της οποίας θα μπορούν να πραγματοποιούνται:

- Εθνικές και διεθνείς τηλεφωνικές κλήσεις προς και από το σημείο σύνδεσης,
- Επικοινωνίες τηλεομοιοτυπίας, και
- Μεταδόσεις δεδομένων φωνητικής ζώνης με ταχύτητα προς το χρήστη τουλάχιστον 56 kbps.

⁸ Cablenet, Cyta, MTN και Primetel.

⁹ Αναφορικά με το εύλογο αίτημα και με βάση το σχετικό Διάταγμα Επιτρόπου (Κ.Δ.Π.130/2009) ο Καθολικός Παροχέας οφείλει να υλοποιεί όλα τα αιτήματα σύνδεσης για τα οποία το εκ μέρους του προϋπολογιζόμενο κόστος υλοποίησης δεν υπερβαίνει το ανώτατο ποσό των €7,358 (προσαρμοσμένο με τον πληθωρισμό). Σχετικά με υποβληθέντα αιτήματα για την υλοποίηση των οποίων το εκ μέρους του Καθολικού Παροχέα προϋπολογιζόμενο κόστος υπερβαίνει το ανώτατο ποσό των €7,358, ο Καθολικός Παροχέας οφείλει να υποβάλει σχετικά στοιχεία με βάση το άρθρο 4 του πιο πάνω Διατάγματος ώστε να κρίνει ο Επίτροπος το εύλογο του αιτήματος.

¹⁰ Το οποίο βρίσκεται υπό τον έλεγχο της Κυπριακής Δημοκρατίας.

Η γεωγραφική (Γ, %) και πληθυσμιακή (Π, %) κάλυψη σε κάθε περίπτωση για κάθε παροχέα παρουσιάζεται στον Πίνακα 1¹¹, ενώ στον Πίνακα 2 παρουσιάζεται η σχετική διείσδυση:

Πίνακας 1

		Cablenet		Cyta		MTN		Primetel	
		Γ, %	Π, %	Γ, %	Π, %	Γ, %	Π, %	Γ, %	Π, %
Δίκτυο Σταθερής	Υπηρεσίες Τηλεφωνίας	*	48 ¹²	Δ/Ε	≈100	*	50	*	≈100
	Ευρυζωνική Πρόσβαση¹³	*	48	Δ/Ε	≈100	*	50	*	≈100
Δίκτυο Κινητής	Υπηρεσίες Τηλεφωνίας	96,8	99,8	96,8	99,8	95,03	96,57	96,8	99,8
	Ευρυζωνική Πρόσβαση 3G¹⁴	63	90	63	90	59,63	86,58	63	90

* Το GERNET δεν έχει στοιχεία

Πίνακας 2

		Cablenet	Cyta	MTN	Primetel
		%	%	%	%
Δίκτυο Σταθερής¹⁵	Υπηρεσίες Τηλεφωνίας	7,8	94,4	0,6	11
	Ευρυζωνική Πρόσβαση	12,5	50	0,6	11
Δίκτυο Κινητής	Υπηρεσίες Τηλεφωνίας	1,3	88,9	32,9	3,9
	Ευρυζωνική Πρόσβαση	*	7,8	4	*

* Το GERNET δεν έχει στοιχεία

¹¹ Στοιχεία 3Q13. Cablenet, MTN και Primetel μπορούν επίσης να κάνουν χρήση του δικτύου της Cyta.

¹² Το ποσοστό αφορά την κάλυψη ιδιόκτητου δικτύου.

¹³ Ελάχιστη ταχύτητα (Upload/Download): 512 kbps/2 Mbps

¹⁴ Ελάχιστη ταχύτητα (Upload/Download): Το GERNET δεν κατέχει σχετικά στοιχεία

¹⁵ http://www.cystat.gov.cy/mof/cystat/statistics.nsf/populationcondition_22main_gr/populationcondition_22main_gr?OpenForm&sub=2&sel=2 [Σύνολο κατοικιών 431.059, αριθμός κατοικιών 'συνήθους διαμονής' 297.122, πληθυσμό 840.407]

Τα μεγέθη κάλυψης και διείσδυσης σε ό,τι αφορά τόσο στη σταθερή όσο και στην κινητή τηλεφωνία στην Κύπρο, με αναφορά στο περιεχόμενο του πεδίου καθολικής υπηρεσίας, και τις τάσεις¹⁶ της αγοράς, επιτρέπουν την διαφοροποίηση της μέχρι τώρα προσέγγισης αναφορικά με την ικανοποίηση αιτήσεων σύνδεσης στο πλαίσιο της καθολικής υπηρεσίας, χωρίς να εντοπίζεται αρνητικός αντίκτυπος στους καταναλωτές ο οποίος να μεταφράζεται (έστω εν δυνάμει) ως 'κοινωνικός αποκλεισμός'¹⁷.

Η διαφοροποίηση, η οποία εδράζεται στις τάσεις διείσδυσης της σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, βλ. Γράφημα 3, αλλά και στις τάσεις χρήσης¹⁸ των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών εκ μέρους των καταναλωτών, συνοψίζεται στα ακόλουθα:

- 1) Δυνατότητα του υπόχρεου παροχέα καθολικής υπηρεσίας να ικανοποιεί 'αιτήματα σύνδεση σε σταθερή θέση με το δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο και να προσφέρει πρόσβαση σε τηλεφωνικές υπηρεσίες διαθέσιμες στο κοινό σε σταθερή θέση, υπό την προϋπόθεση ότι το σχετικό αίτημα είναι 'εύλογο' χωρίς να διατυπώνεται 'προτίμηση'¹⁹ στην τεχνολογία με την οποία θα επιτυγχάνεται η σύνδεση, και
- 2) Διαφοροποίηση του ορισμού του 'εύλογου αιτήματος', με καθορισμό ως 'εύλογου' κάθε αιτήματος το οποίο αναφέρεται σε παροχή σύνδεσης στην 'κατοικία συνήθους διαμονής'²⁰ μόνο.

¹⁶ Λαμβάνεται επίσης υπόψη η στροφή που παρατηρείται από τους καταναλωτές στη χρήση 'έξυπνου' ασύρματου τερματικού εξοπλισμού (smartphones, tablets), η επίδραση των εφαρμογών κοινωνικής δικτύωσης, οι επενδύσεις των υφιστάμενων παροχέων δικτύου κινητής τηλεφωνίας σε τεχνολογία HSPA (3,5G), και η επικείμενη αδειοδότηση τρίτου παροχέα δικτύου κινητής τηλεφωνίας.

¹⁷ Βλ. Levitas et al, 'The multidimensional analysis of social exclusion', Department of Sociology and School for Social Policy, Townsend Centre for the International Study of Poverty, and Bristol Institute for Public Affairs University of Bristol, January 2007: '... Social exclusion is a complex and multi-dimensional process. It involves the lack or denial of resources, rights, goods and services, and the inability to participate in the normal relationships and activities, available to the majority of people in a society, whether in economic, social, cultural or political arenas. It affects both the quality of life of individuals and the equity and cohesion of society as a whole.'

¹⁸ Βλ. περιεχόμενο προσφορών τηλεπικοινωνιακών οργανισμών

¹⁹ Βλ. Διάταγμα 130/2009.

²⁰ Ευρωπαϊκή Οδηγία για την Καθολική Υπηρεσία 2002/22/EK, παράγραφος (8) Προοίμιου: «Θεμελιώδης απαίτηση της καθολικής υπηρεσίας είναι να παρέχει στους χρήστες, κατόπιν αιτήματος, σύνδεση με το δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο σε σταθερές θέσεις, σε προσιτή τιμή. Η απαίτηση περιορίζεται σε μια μόνο σύνδεση δικτύου στενής ζώνης, η παροχή της οποίας μπορεί να περιορίζεται από τα κράτη μέλη στην κύρια θέση/ κύρια κατοικία του τελικού χρήστη, και δεν επεκτείνεται στο ψηφιακό δίκτυο ενοποιημένων υπηρεσιών (ISDN), το οποίο επιτρέπει να χρησιμοποιούνται ταυτόχρονα δύο ή περισσότερες συνδέσεις.»

Ερώτημα 1α: Δικαιολογούν οι συνθήκες στην κυπριακή αγορά (κάλυψη δικτύων, διείσδυση, τάσεις καταναλωτών) τη διαφοροποίηση στην προσέγγιση της παροχής σύνδεσης σε σταθερή θέση με σταθερό δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο και της πρόσβασης σε συναφείς υπηρεσίες, όπως την εισηγείται το ΓΕΡΗΕΤ, χωρίς να δημιουργείται ενδεχόμενο κοινωνικού αποκλεισμού? Τεκμηριώστε τη θέση σας.

Ερώτημα 1β: Θεωρείτε ότι η διαφοροποίηση στον ορισμό του 'εύλογου αιτήματος' εξυπηρετεί την αγορά (παροχείς και καταναλωτές); Τεκμηριώστε τη θέση σας.

Ερώτημα 1γ: Θεωρείτε ότι το πεδίο καθολικής υπηρεσίας θα πρέπει να εμπλουτιστεί με υπηρεσίες ευρυζωνικής πρόσβασης? Αναπτύξτε και τεκμηριώστε τη θέση σας λαμβάνοντας υπόψη θέματα όπως: ελάχιστη ταχύτητα πρόσβασης (upload/download), τεχνολογία, αντίκτυπος στον ανταγωνισμό, προσιτότητα τιμής, ενδεχόμενη σύσταση ταμείου αποζημίωσης και συνεισφορές σε αυτό. Σημαντική πληροφορία για την εικόνα που παρουσιάζει η αγορά σε σχέση με την ευρυζωνική πρόσβαση και τις προσφερόμενες υπηρεσίες παρουσιάζεται στο σύνδεσμο

http://www.ocecpr.org.cy/nqcontent.cfm?a_id=3848&tt=ocecpr&lang=gr.

2.2 Υπηρεσία πληροφοριών τηλεφωνικού καταλόγου και παροχή καταλόγων σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή

Ο Παροχέας Καθολικής Υπηρεσίας έχει υποχρέωση να εκδίδει, δημοσιεύει και να κρατά ενήμερο σε ετήσια τουλάχιστον βάση, πλήρη τηλεφωνικό κατάλογο σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή, ο οποίος να καλύπτει το σύνολο των αριθμών που έχουν εκχωρηθεί σε συνδρομητές από το Σχέδιο Αριθμοδότησης της Κυπριακής Δημοκρατίας. Ο Καθολικός Παροχέας δικαιούται να χρεώσει ένα εύλογο τέλος για τη διάθεση του τηλεφωνικού καταλόγου.

Επιπρόσθετα, ο Παροχέας οφείλει να παρέχει σε 24ωρη βάση, σε προσιτή και δημοσιευμένη τιμή, υπηρεσία πληροφοριών καταλόγου σε κάθε χρήστη η οποία καλύπτει όλους τους τηλεφωνικούς αριθμούς οι οποίοι είναι καταχωρημένοι στον πλήρη τηλεφωνικό κατάλογο.

Η Cyta, ως Καθολικός Παροχέας παρέχει δωρεάν (παρότι έχει το δικαίωμα να χρεώνει ένα εύλογο τέλος για τη διάθεση του καταλόγου) ετησίως τόσο σε έντυπη όσο και σε ηλεκτρονική μορφή τηλεφωνικό κατάλογο. Επιπρόσθετα, παρέχει 24ωρη υπηρεσία πληροφοριών καταλόγου (11892 εσωτερικού και 11894 εξωτερικού). Στην Κυπριακή αγορά δραστηριοποιούνται πέντε εταιρείες²¹ οι οποίες προσφέρουν υπηρεσίες πληροφοριών καταλόγου. Στον Πίνακα 3 παρουσιάζονται οι λιανικές τιμές για τη συγκεκριμένη υπηρεσία ανά παροχέα.

Πίνακας 3: Τέλη²² κλήσεων προς αριθμούς πληροφοριών καταλόγου

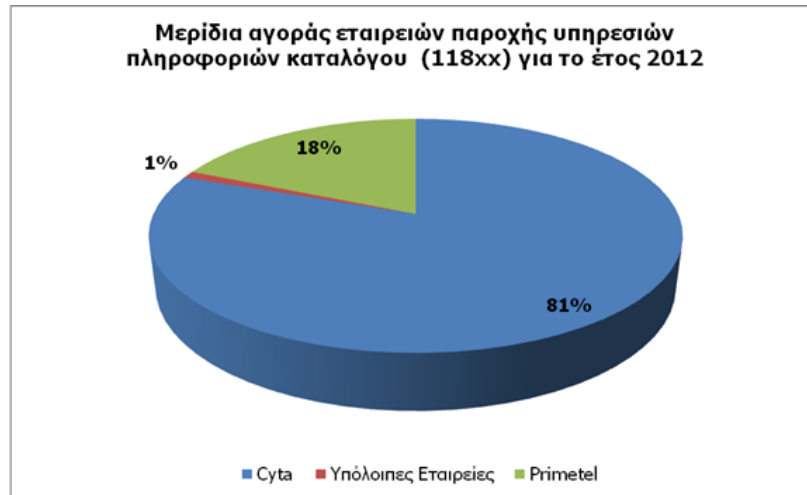
Αριθμός	Εταιρεία	Πάγιο Τέλος ανά κλήση	Επιπρόσθετο τέλος για 15 δευτερόλεπτα κλήσης
11800	Primetel	0.3531	0.05546
11811	MTN	0,3300	-
11833	CallSat	0.2823	0.02420
11888	Cablenet	0.2823	0.03634
11892	Cyta	0.3428	0.01713
11894	Cyta (Πληροφορίες εξωτερικού)	0,3531	0,03918 ανά δευτερόλεπτο

²¹ Cyta, MTN, CallSat, Primetel και Cablenet

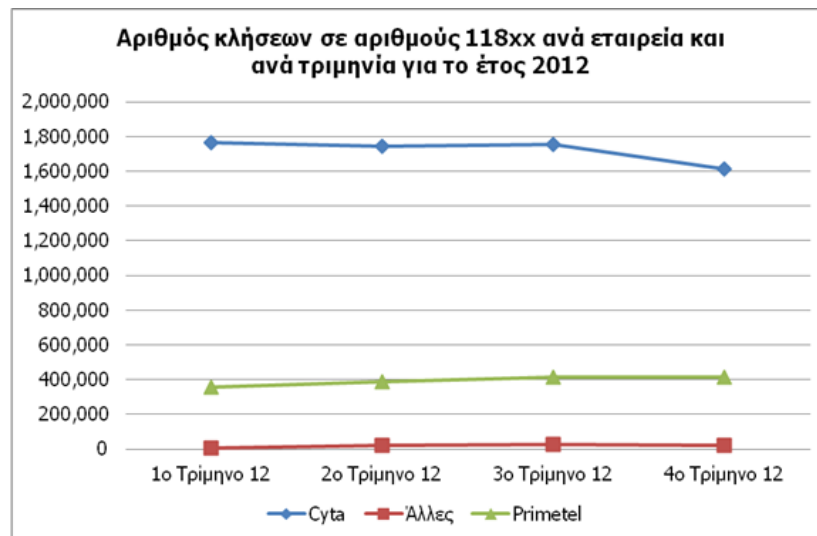
²² Μέση διάρκεια κλήσης \approx 45s

Τα Γραφήματα²³ 1 και 2 παρουσιάζουν τα μερίδια αγοράς για την υπηρεσία όπως και τον αριθμό κλήσεων ανά τριμηνία για το έτος 2012.

Γράφημα 1: Μερίδια Αγοράς Υπηρεσιών Πληροφοριών Καταλόγου (118xx)



Γράφημα 2: Αριθμός κλήσεων σε αριθμούς 118xx για το έτος 2012



²³ Σημειώνεται ότι η εταιρεία CallSat δεν έχει αποστείλει δεδομένα, ως εκ τούτου τα στοιχεία που την αφορούν δεν λαμβάνονται υπόψη στα Γραφήματα 1 και 2. Το 1% μερίδιο αγοράς αφορά τις εταιρείες, MTN και Cablenet.

Παρόλο που η υποχρέωση του παροχέα καθολικής υπηρεσίας να διατηρεί και να δημοσιεύει κατάλογο πληροφοριών σε ηλεκτρονική μορφή δεν μπορεί να αμφισβητηθεί για προφανείς λόγους, η υποχρέωση του καθολικού παροχέα να εκδίδει έντυπους καταλόγους πληροφοριών αξιολογείται υπό το πρίσμα των ακόλουθων δεδομένων και προοπτικής:

- i. Ο συνολικός ετήσιος αριθμός κλήσεων στις υπηρεσίες 118xx είναι σχετικά μικρός²⁴ συγκρινόμενος με τον αριθμό χρηστών σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, αλλά γίνεται χρήση. Παρόλο που τα μερίδια αγοράς δεν υποστηρίζουν την ύπαρξη ανταγωνισμού υψηλής εντάσεως, στην αγορά συντηρούνται επιλογές για τους χρήστες με διαφοροποιημένη λιανική τιμή.
- ii. Η διείσδυση της χρήσης smartphones και tablets και η υποστήριξη πρόσβασης wi-fi σε συνδυασμό με την ύπαρξη ηλεκτρονικού καταλόγου καθιερώνουν ακόμα μια εναλλακτική επιλογή εξυπηρέτησης του καταναλωτή.
- iii. Προβλέπεται η διεξαγωγή δημόσιας διαβούλευσης από το ΓΕΡΗΕΤ εντός του 1Q14 με στόχο τη διερεύνηση του ενδεχομένου διεύρυνσης του πεδίου υπηρεσιών που θα είναι δυνατόν να προσφερθούν μέσω των αριθμών 118xx, με προοπτική να αυξηθεί το όφελος προς τον χρήστη.

Η αξιολόγηση οδηγεί στο συμπέρασμα ότι η αφαίρεση της έκδοσης και διανομής των έντυπων τηλεφωνικών καταλόγων από το πεδίο της καθολικής υπηρεσίας δεν δημιουργεί προβλήματα πληροφόρησης σε οποιαδήποτε κατηγορία καταναλωτών. Ως εκ τούτου, το ΓΕΡΗΕΤ είναι της άποψης ότι η υπηρεσία αυτή μπορεί να αφαιρεθεί από το πεδίο της καθολικής υπηρεσίας.

Ερώτημα 2α: Συμφωνείτε με το συμπέρασμα στο οποίο καταλήγει το ΓΕΡΗΕΤ;

Τεκμηριώστε τη θέση σας.

Ερώτημα 2β: Θεωρείτε ότι επιβάλλεται ο έλεγχος της λιανικής τιμής προσφοράς της υπηρεσίας 118xx για τον παροχέα καθολικής υπηρεσίας? Τεκμηριώστε τη θέση σας με αναφορά στο μέτρο που εισηγήστε και στην προσιτότητα της τιμής της υφιστάμενης υπηρεσίας.

²⁴ Η διευρυμένη χρήση από τους καταναλωτές τερματικού εξοπλισμού με δυνατότητα αποθήκευσης και ανάκλησης αριθμών λειτουργεί ενισχυτικά προς αυτή την κατεύθυνση.

2.3 Κοινόχρηστα τηλέφωνα

Ο Παροχέας Καθολικής Υπηρεσίας οφείλει να εγκαθιστά, λειτουργεί και συντηρεί τουλάχιστον ένα κοινόχρηστο τηλέφωνο ανά χιλίους κατοίκους ανά κοινότητα και τουλάχιστον ένα σε κοινότητες με πληθυσμό μικρότερο των χιλίων κατοίκων. Αναφορικά με το ύψος της τιμολόγησης των υπηρεσιών με πρόσβαση από κοινόχρηστα τηλέφωνα ο Καθολικός Παροχέας δεν έχει οποιαδήποτε υποχρέωση με εξαίρεση την προσφορά ατελών κλήσεων στους τελικούς χρήστες για πρόσβαση στις εξής υπηρεσίες:

1. Πληροφορίες για αριθμούς άμεσης ανάγκης,
2. Άμεση ανάγκη,
3. Κλήσεις προς αριθμούς Κρατικών Νοσοκομείων,
4. Κλήσεις προς το Κέντρο Πληροφόρησης Φαρμάκων & Δηλητηριάσεων,
5. Κλήσεις για Αναφορά Δασικών Πυρκαγιών,
6. Πληροφορίες για τηλέφωνα Νοσοκομείων & Κλινικών,
7. Κλήσεις προς το Κέντρο Συντονισμού Έρευνας & Διάσωσης,
8. Άμεση Δράση Βρετανικών Βάσεων,
9. Άμεση Ανταπόκριση Αστυνομίας (ανά επαρχία), και
10. Αστυνομία Βρετανικών Βάσεων.

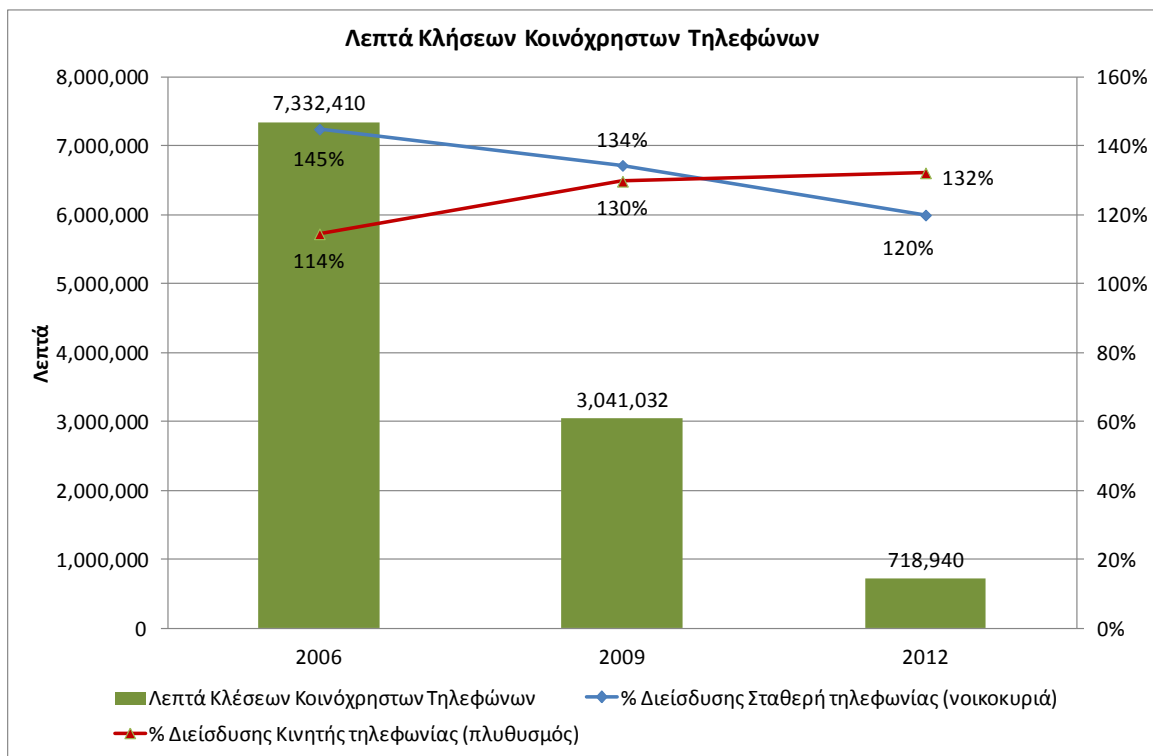
Επιπρόσθετα, στα υφιστάμενα κοινόχρηστα τηλέφωνα στις περιπτώσεις όπου υπάρχουν τρία ή και περισσότερα συγκεντρωμένα στον ίδιο χώρο ο Καθολικός Παροχέας οφείλει να εξασφαλίζει ότι τουλάχιστον 30% των κοινόχρηστων τηλεφώνων ανά επαρχία είναι διαμορφωμένα έτσι ώστε να επιτρέπουν την πρόσβαση και χρήση από άτομα με αναπηρικές καρέκλες. Επιπλέον, 70% των δημόσιων κοινόχρηστων τηλεφώνων ανά επαρχία θα πρέπει να περιέχουν τηλέφωνα με ενσωματωμένη δυνατότητα ενίσχυσης ήχου.

Η Cyta στο παρόν στάδιο έχει εγκατεστημένα συνολικά 1,457 κοινόχρηστα τηλέφωνα τα οποία πληρούν όλες τις υποχρεώσεις του οργανισμού σε σχέση με τα άτομα με ειδικές ικανότητες. Το ΓΕΡΗΕΤ έχει εξετάσει κατά πόσον η Cyta συμμορφώνεται με την υποχρέωση της για εγκατάσταση κοινόχρηστων τηλεφώνων ανά 1,000 κατοίκους και τουλάχιστον 1 (ένα) σε κοινότητες με πληθυσμό κάτω των 1,000 κατοίκων. Για το

σκοπό αυτό έχει χρησιμοποιηθεί η πιο πρόσφατη απογραφή πληθυσμού²⁵. Με βάση τον καταγεγραμμένο πληθυσμό ανά δήμο/ κοινότητα και τα στοιχεία τα οποία έχουν αποσταλεί από τη Cyta, τα οποία περιλαμβάνουν τόσο τον αριθμό όσο και την τοποθεσία των εγκατεστημένων κοινόχρηστων τηλεφώνων, το ΓΕΡΗΕΤ κατέληξε στο συμπέρασμα ότι η Cyta συμμορφώνεται πλήρως με την πιο πάνω υποχρέωση.

Με βάση στοιχεία της Cyta, στο Γράφημα 3, παρουσιάζεται μια σαφής φθίνουσα τάση στη χρήση των κοινόχρηστων τηλεφώνων.

Γράφημα 3



Σημειώνεται ότι για το έτος 2012, με βάση στοιχεία της Cyta, σε 133 (εκατόν τριάντα τρία) κοινόχρηστα τηλέφωνα παρουσιάζεται μηδενική χρήση²⁶. Αναφορικά με την χρήση των κοινόχρηστων τηλεφώνων για κλήσεις προς αριθμούς έκτακτης ανάγκης σημειώνεται ότι στο 69% των υφιστάμενων κοινόχρηστων τηλεφώνων δεν πραγματοποιήθηκε καμία κλήση προς τους συγκεκριμένους αριθμούς²⁷.

²⁵ Πηγή:

http://www.cystat.gov.cy/mof/cystat/statistics.nsf/populationcondition_22main_gr/populationcondition_22main_gr?OpenForm&sub=2&sel=2

²⁶ 9% του συνόλου

²⁷ Στατιστικά στοιχεία Cyta, για τους τελευταίους τρεις μήνες του 2012.

Η ανάλυση των δεδομένων που αφορούν στη συγκεκριμένη υπηρεσία, σε συνδυασμό με τη διεύθυνση της κινητής τηλεφωνίας στην Κύπρο, οδηγούν στο συμπέρασμα ότι η αφαίρεση της υπηρεσίας από το πεδίο καθολικής δεν έχει αρνητικό αντίκτυπο στον καταναλωτή. Το ΓΕΡΝΕΤ υιοθετεί αυτή τη θέση και εισηγείται την αφαίρεση της συγκεκριμένης υπηρεσίας από το πεδίο καθολικής.

Ερώτημα 3: Συμφωνείτε ότι τα κοινόχρηστα τηλέφωνα είναι δυνατόν να αφαιρεθούν από το πεδίο καθολικής υπηρεσίας χωρίς αρνητικό αντίκτυπο στους καταναλωτές; Τεκμηριώστε τη θέση σας.

2.4 Ευκολίες για άτομα με ειδικές ανάγκες, χαμηλό εισόδημα ή/και με ειδικές κοινωνικές ανάγκες

Ο ΕΡΗΕΤ με τις Αποφάσεις 3/2005 και 1/2007 «περί καθορισμού ειδικών τιμολογιακών πακέτων για άτομα με χαμηλό εισόδημα ή ειδικές κοινωνικές ανάγκες» καθόρισε τους δικαιούχους των ειδικών τιμολογιακών πακέτων με διαφορετικούς από τους συνήθεις εμπορικούς όρους για άτομα²⁸ με ειδικές κοινωνικές ανάγκες (άτομα με βαριά κινητική αναπηρία, κωφούς και κωφάλαλους, τυφλούς και άτομα με νοητική καθυστέρηση/υστέρηση) και άτομα με χαμηλό εισόδημα²⁹, βλ. Πίνακες 7 και 8.

Πίνακας 7: Πρόνοιες Απόφασης 3/2005

Υπηρεσία	Άτομα με Χαμηλό Εισόδημα	Άτομα με Ειδικές Κοινωνικές Ανάγκες
Σύνδεση PSTN, ΛΚ	≤ 30 ³⁰	Δωρεάν
Μηνιαία Συνδρομή PSTN, ΛΚ	≤50% του μηνιαίου παγίου βάσει τιμοκαταλόγου της ΑΤΗΚ	Δωρεάν
Κλήσεις	Ίδια τιμολόγηση ως το οικιακό πακέτο ΑΤΗΚ όπως αυτό εκάστοτε ισχύει.	Ίδια τιμολόγηση ως το οικιακό πακέτο ΑΤΗΚ όπως αυτό εκάστοτε ισχύει. Δωρεάν παροχή των πρώτων 100 λεπτών εθνικών κλήσεων μηνιαίως.

Πίνακας 8: Δημοσιευμένο Τιμολόγιο Cyta³¹

Υπηρεσία	Άτομα με Χαμηλό Εισόδημα	Άτομα με Ειδικές Κοινωνικές Ανάγκες
Σύνδεση PSTN, €	60,47	Δωρεάν
Μηνιαία Συνδρομή PSTN, €	8,20	Δωρεάν
Κλήσεις	Η κλήση τιμολογείται με το ίδιο τέλος που χρεώνεται το οικιακό πακέτο όπως αυτό εκάστοτε ισχύει ή τροποποιείται από την Cyta.	Η κλήση τιμολογείται με το ίδιο τέλος που χρεώνεται το οικιακό πακέτο όπως αυτό εκάστοτε ισχύει ή τροποποιείται από την Cyta. Δωρεάν παροχή των πρώτων 100 λεπτών εθνικών κλήσεων μηνιαίως.

²⁸ Σε περίπτωση όπου ανήλικα άτομα ανήκουν σε μία από αυτές τις κατηγορίες θα επωφελούνται του ειδικού τιμολογιακού πακέτου, ως δικαιούχοι, οι γονείς ή οι κηδεμόνες τους εφόσον διαμένουν μαζί στο ίδιο υποστατικό.

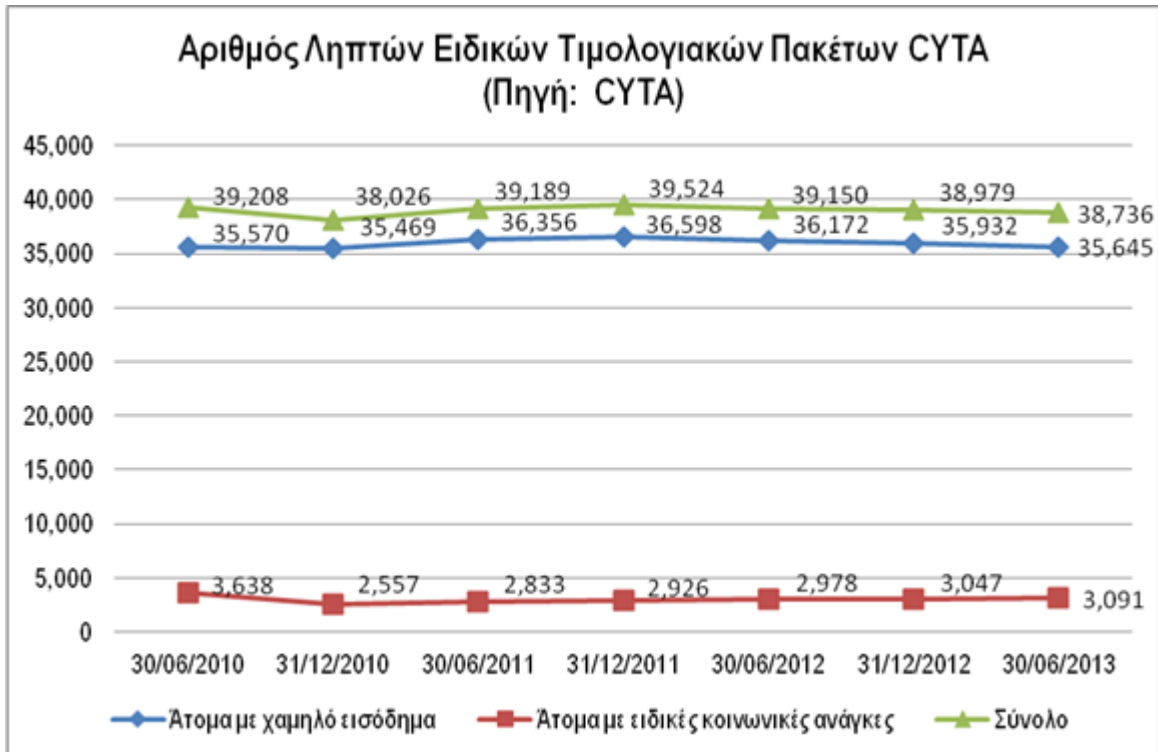
²⁹ φυσικά πρόσωπα των οποίων τα ετήσια εισοδήματα είναι κάτω από το 60% του διάμεσου εισοδήματος όπως αυτό υπολογίζεται από τη Στατιστική Υπηρεσία Κύπρου και όπως αυτό εκάστοτε τροποποιείται και λήπτες δημοσίου βοηθήματος από τις αρμόδιες κρατικές υπηρεσίες.

³⁰ Χωρίς ΦΠΑ.

³¹ Οι τιμές περιλαμβάνουν ΦΠΑ 18%.

Στον Πίνακα 9 παρουσιάζονται τα στατιστικά στοιχεία σε σχέση με τους λήπτες των ειδικών τιμολογιακών πακέτων από την Cyta.

Πίνακας 9: Αριθμός Ληπτών Ειδικών Τιμολογιακών Πακέτων



Επιπρόσθετα από τις οικονομικές διευκολύνσεις οι οποίες παρέχονται με τα ειδικά τιμολογιακά πακέτα, ο Καθολικός Παροχέας οφείλει να προσφέρει συγκεκριμένες υπηρεσίες στα άτομα με ειδικές ικανότητες όπως τηλέφωνα πληκτρολογίου (textphones) σε συνδρομητές οι οποίοι είναι κωφοί, κωφοί και τυφλοί ή με προβλήματα λόγου, υπηρεσίες αναμετάδοσης δηλαδή ευκολίες για τη λήψη και μετατροπή μηνυμάτων φωνής σε κείμενο και τη μετάδοση αυτού του κειμένου στο τηλέφωνο πληκτρολογίου των συνδρομητών, κτλ.

Αναφορικά με τα ειδικά τιμολογιακά πακέτα στα άτομα με χαμηλό εισόδημα, θέση του ΓΕΡΗΕΤ είναι ότι μέσα στο περιβάλλον οικονομικής κρίσης που βιώνει ο τόπος, η αφαίρεση της συγκεκριμένης υποχρέωσης προσφοράς ειδικών τιμολογιακών πακέτων από τον παροχέα καθολικής υπηρεσίας, είναι σχεδόν βέβαιο ότι οδηγεί συγκεκριμένα στρώματα του λαού στην αφαίρεση των υπηρεσιών τηλεφωνίας και κατ' επέκταση στον κοινωνικό αποκλεισμό με πρόσθετο αρνητικό αντίκτυπο στην ατομική αλλά και ευρύτερη οικονομική και οικονομική δραστηριότητα.

Σε σχέση με τα ειδικά τιμολογιακά πακέτα και ευκολίες για άτομα με ειδικές ανάγκες το ΓΕΡΗΕΤ θεωρεί ότι τα άτομα με αναπηρία αποτελούν μία σημαντική κατηγορία του πληθυσμού, τα οποία αντιμετωπίζουν ως εκ της κατάστασής τους το ενδεχόμενο κοινωνικού αποκλεισμού, το οποίο και έχουν την προοπτική να αντιμετωπίσουν μέσω των υπηρεσιών τηλεπικοινωνιών που απολαμβάνουν στο πλαίσιο των ειδικών τιμολογιακών πακέτων.

Ως εκ τούτου, το ΓΕΡΗΕΤ εισηγείται τη διατήρηση της υποχρέωσης προσφοράς ειδικών τιμολογιακών πακέτων και για τις δύο ομάδες του πληθυσμού που αναγνωρίζονται ανωτέρω.

Ερώτημα 4: Συμφωνείτε με τη θέση ότι τα ειδικά τιμολογιακά πακέτα και οι ευκολίες για άτομα με ειδικές ανάγκες, χαμηλό εισόδημα ή/και με ειδικές κοινωνικές ανάγκες θα πρέπει να διατηρηθούν στο πεδίο Καθολικής Υπηρεσίας; Τεκμηριώστε τη θέση σας.

2.5 Δωρεάν πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης

Ο Καθολικός Παροχέας είναι υπόχρεος να εξασφαλίζει ότι, πέρα από κάθε άλλο αριθμό κλήσης έκτακτης ανάγκης³², όλοι οι τελικοί χρήστες διαθέσιμων στο κοινό τηλεφωνικών υπηρεσιών, έχουν τη δυνατότητα να καλούν ατελώς τις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης, χρησιμοποιώντας τον ενιαίο ευρωπαϊκό αριθμό κλήσης έκτακτης ανάγκης «112».

Το ΓΕΡΗΕΤ θεωρεί προφανή την ανάγκη διατήρησης της υπηρεσίας αυτής εντός του πεδίου καθολικής υπηρεσίας

Ερώτημα 5: Συμφωνείτε με τη θέση ότι η δωρεάν πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης πρέπει να διατηρηθεί στο πεδίο της καθολικής; Τεκμηριώστε τη θέση σας.

³² Πληροφορίες για τους αριθμούς άμεσης ανάγκης, Κλήσεις προς Αριθμούς Κρατικών Νοσοκομείων, Κλήσεις προς το Κέντρο Πληροφόρησης Φαρμάκων & Δηλητηριάσεων, Κλήσεις για Αναφορά Δασικών Πυρκαγιών, Πληροφορίες για τηλέφωνα Νοσοκομείων & Κλινικών, Κλήσεις προς το Κέντρο Συντονισμού Έρευνας & Διάσωσης και Άμεση Δράση Βρετανικών Βάσεων.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ : Πρακτική Άλλων Ευρωπαϊκών Χωρών σε σχέση με το Πεδίο Καθολικής Υπηρεσίας.

Για σκοπούς ενημέρωσης παρουσιάζεται πιο κάτω Πίνακας με το πεδίο της Καθολικής Υπηρεσίας σε άλλες Ευρωπαϊκές χώρες.

Πίνακας 1: Πρακτική σε Ευρωπαϊκές χώρες³³

Χώρα	Πεδίο Καθολικής Υπηρεσίας						
	Σύνδεση σε σταθερή θέση (Telephony access)	Παροχή Καταλόγων συνδρομητών Υπηρεσιών Πληροφοριών Καταλόγου (Directory)	Υπηρεσίες Πληροφοριών Καταλόγου (Directory Enquiry services)	Κοινόχρηστα Τηλέφωνα (Public Payphones)	Υπηρεσίες/Ευκολίες σε άτομα με χαμηλό εισόδημα (Social tariffs ³⁴)	Ευκολίες σε άτομα με ειδικές ανάγκες (Measures for disabled)	Άλλη
Αυστρία	✓	✓	X	✓	x	x	x
Βέλγιο	✓	✓	✓	✓	✓	x	x
Δανία	✓	✓	✓	x	x	✓	x
Φιλανδία	✓	x	X	x	x	x	Ευρυζωνική Πρόσβαση 1 Mbps
Γαλλία	✓	✓	X	✓ (έως και τον Φεβρουάριο του	x	x	x

³³ Πηγή: Cullen International, "Table 1 –Universal Service Obligation-Scope" και "Table 29-Universal Service Obligation-Scope".

³⁴ Πολλές από τις χώρες που περιλαμβάνονται στον Πίνακα 1 έχουν επιβάλει ειδικά τιμολογιακά πακέτα με βάση εθνική νομοθεσία και όχι στα πλαίσια της Τηλεπικοινωνιακής Καθολικής Υπηρεσίας. Οι χώρες που σημειώνονται με ✓ στον εν λόγω Πίνακα είναι αυτές που έχουν συμπεριλάβει και επιβάλει συγκεκριμένα πακέτα μόνο στα πλαίσια του πεδίου της Καθολικής Υπηρεσίας.

Χώρα	Πεδίο Καθολικής Υπηρεσίας						
	Σύνδεση σε σταθερή θέση (Telephony access)	Παροχή Καταλόγων συνδρομητών Υπηρεσιών Πληροφοριών Καταλόγου (Directory)	Υπηρεσίες Πληροφοριών Καταλόγου (Directory Enquiry services)	Κοινόχρηστα Τηλέφωνα (Public Payphones)	Υπηρεσίες/Ευκολίες σε άτομα με χαμηλό εισόδημα (Social tariffs ³⁴)	Ευκολίες σε άτομα με ειδικές ανάγκες (Measures for disabled)	Άλλη
				2014)			
Γερμανία	x	x	X	x	x	x	x
Ελλάδα	√	√ (printed and electronic)	√	√	x	√	x
Ιρλανδία	√	√ (printed)	X	√	x	√	x
Ιταλία	√	x	X (μέχρι και το 2012)	√ (gradual phase out allowed)	√	√	x
Λουξεμβούργο	x	x	X	x	x	x	x
Ολλανδία	√	√ (printed and electronic)	√	x (η υποχρέωση έχει αφαιρεθεί από το 2008)	x	√	x
Νορβηγία	√	√	√	√	x	√	x

Χώρα	Πεδίο Καθολικής Υπηρεσίας						
	Σύνδεση σε σταθερή θέση (Telephony access)	Παροχή Καταλόγων συνδρομητών Υπηρεσιών Πληροφοριών Καταλόγου (Directory)	Υπηρεσίες Πληροφοριών Καταλόγου (Directory Enquiry services)	Κοινόχρηστα Τηλέφωνα (Public Payphones)	Υπηρεσίες/Ευκολίες σε άτομα με χαμηλό εισόδημα (Social tariffs ³⁴)	Ευκολίες σε άτομα με ειδικές ανάγκες (Measures for disabled)	Άλλη
Πορτογαλία	✓	✓	✓	✓	✓	✓	x
Ισπανία	✓	✓	X (Έχει αφαιρεθεί από το 2011)	✓	✓	✓	Ευρυζωνική πρόσβαση 1 Mbps
Σουηδία	x	x	X	x	x	✓	Ευρυζωνική πρόσβαση 1 Mbps
Ελβετία	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Ευρυζωνική πρόσβαση 1 Mbps
Ηνωμένο Βασίλειο	✓	✓	✓	✓	✓	✓	x
Βουλγαρία	✓	✓	✓	✓	✓	✓	x
Κροατία	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Ευρυζωνική πρόσβαση 144 Kbps

Χώρα	Πεδίο Καθολικής Υπηρεσίας						
	Σύνδεση σε σταθερή θέση (Telephony access)	Παροχή Καταλόγων συνδρομητών Υπηρεσιών Πληροφοριών Καταλόγου (Directory)	Υπηρεσίες Πληροφοριών Καταλόγου (Directory Enquiry services)	Κοινόχρηστα Τηλέφωνα (Public Payphones)	Υπηρεσίες/Ευκολίες σε άτομα με χαμηλό εισόδημα (Social tariffs ³⁴)	Ευκολίες σε άτομα με ειδικές ανάγκες (Measures for disabled)	Άλλη
Κύπρος	√	√	√	√	√	√	x
Τσεχία	X (Έχει αφαιρεθεί από το 2006)	X (Έχει αφαιρεθεί από το 2008)	X (Έχει αφαιρεθεί από το 2008)	√	√	√	x
Εσθονία	x	x	x	x	x	x	x
Ουγγαρία	√	√	√	√	x	x	√ Ευρυζωνική Πρόσβαση (Broadband -Speed not defined)
Λετονία	√	√	√	√	x	√	x
Λιθουανία	√	√	√	√	√	√	x
Σκόπια	√	√	√	√	x	√	x
Μάλτα	√	√	√	√	√	√	√ Ευρυζωνική Πρόσβαση μεταξύ 2 και 4 Mbps)
Πολωνία	√	√	√	√	√	x	x
Ρουμανία	x	x	x	x	x	x	Ευρυζωνική Πρόσβαση 144

Χώρα	Πεδίο Καθολικής Υπηρεσίας						
	Σύνδεση σε σταθερή θέση (Telephony access)	Παροχή Καταλόγων συνδρομητών Υπηρεσιών Πληροφοριών Καταλόγου (Directory)	Υπηρεσίες Πληροφοριών Καταλόγου (Directory Enquiry services)	Κοινόχρηστα Τηλέφωνα (Public Payphones)	Υπηρεσίες/Ευκολίες σε άτομα με χαμηλά εισόδημα (Social tariffs ³⁴)	Ευκολίες σε άτομα με ειδικές ανάγκες (Measures for disabled)	Άλλη
							kbps
Σλοβακία	x	x	x	x	x	✓	x
Σλοβενία	X	✓	✓	x	x	x	x