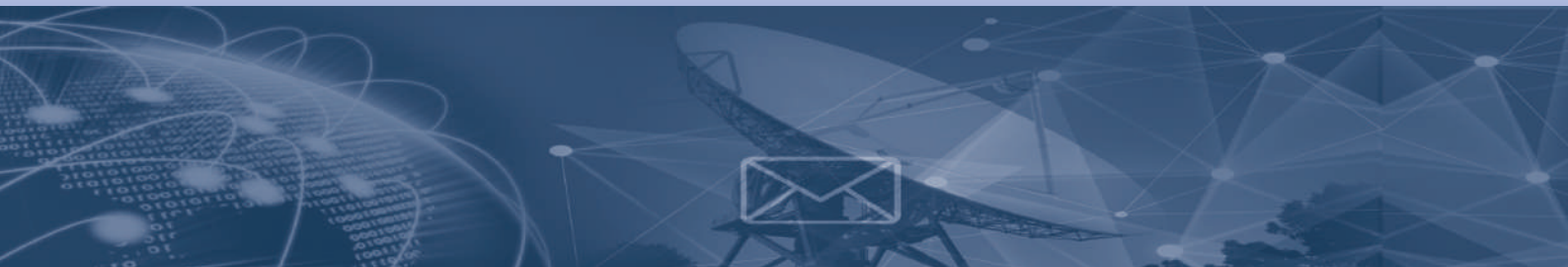




# Έκθεση Δραστηριοτήτων του έτους 2014



Γραφείο Επιτρόπου  
Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών  
και Ταχυδρομείων



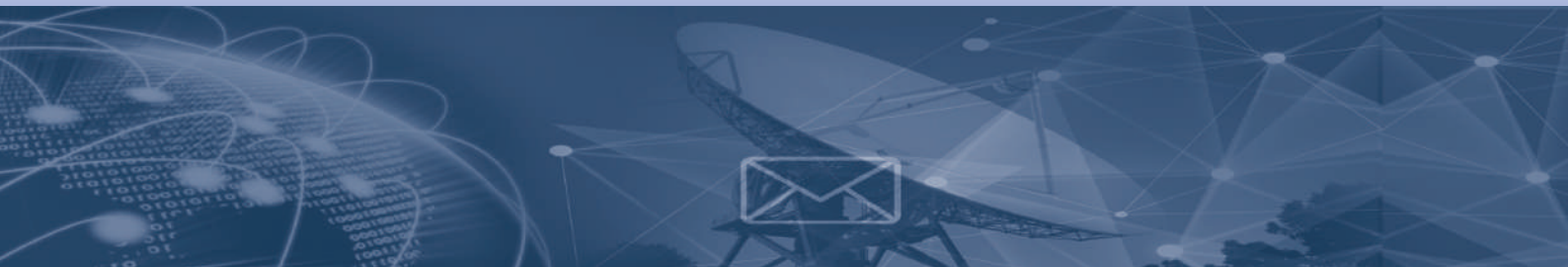
# **Έκθεση Δραστηριοτήτων του έτους 2014**

**Υποβάλλεται στον Πρόεδρο της Δημοκρατίας σύμφωνα με την  
πρόνοια του άρθρου 155 του Ν.112(Ι)/2004 ο οποίος διέπει  
τη λειτουργία του ΓΕΡΗΕΤ και τις αρμοδιότητες του Επιτρόπου**



# ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

|  |           |
|--|-----------|
| <b>ΧΑΙΡΕΤΙΣΜΟΣ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ</b>   | <b>5</b>  |
| <b>ΡΟΛΟΣ ΚΑΙ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ ΡΥΘΜΙΣΕΩΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ (ΕΡΗΕΤ)</b> | <b>8</b>  |
| <b>ΑΠΟΣΤΟΛΗ</b>  | <b>9</b>  |
| <b>ΟΡΑΜΑ</b>   | <b>9</b>  |
| <b>1. ΔΙΟΙΚΗΣΗ</b>   | <b>10</b> |
| 1.1. Οργάνωση  | 10        |
| 1.2. Στελέχωση   | 10        |
| 1.3. Οργανωτική Δομή   | 10        |
| 1.4. Εθνικές & Διεθνείς Σχέσεις – Εκπροσώπηση ΓΕΡΗΕΤ   | 12        |
| 1.5. Συμβουλευτική Επιτροπή (Σ.Ε.)   | 13        |
| 1.6. Συμβούλιο Επιλογής & Προαγωγών (Σ.Ε.Π.)   | 13        |
| 1.7. Μηχανογραφική Υποδομή   | 13        |
| 1.7.1 Αυτοματοποίηση διαδικασιών γραφείου  | 13        |
| 1.7.2 Αποτίμηση ασφάλειας (διαδικασίες και εξοπλισμός δικτύου) του ΓΕΡΗΕΤ                                | 14        |
| <b>2. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ</b>  | <b>15</b> |
| 2.1. Ελεγμένες Οικονομικές Καταστάσεις για το Έτος 2013  | 15        |
| 2.2. Μη Ελεγμένες Οικονομικές Καταστάσεις για το Έτος 2014   | 19        |
| <b>3. ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΑΓΟΡΩΝ</b>  | <b>23</b> |
| 3.1. Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες   | 23        |
| 3.1.1 Ανάπτυξη μεθοδολογίας αναφορικά με τη ρύθμιση της προσφοράς υπηρεσιών/προϊόντων σε δέσμες          | 23        |
| 3.1.2 Εφαρμογή και Εποπτεία Κανονισμού της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τη Διεθνή Περιορισμένη               | 24        |
| 3.1.3 Εργαλεία καταναλωτών (Tel2Me, Net2Map, 2B2T)   | 25        |
| 3.1.4 Παρατηρητήριο Αγοράς Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών   | 25        |
| 3.1.4.1 Εικόνα της Αγοράς Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών  | 26        |
| 3.1.5 Ανάπτυξη Ευρυζωνικών Υποδομών  | 31        |
| 3.1.6 Ευχέρεια Μετακίνησης Καταναλωτών σε Άλλο Παροχέα   | 31        |
| 3.1.7 Ονοματοδοσία και Διευθυνσιοδότηση  | 32        |
| 3.1.8 Σχέδιο Αριθμοδότησης Κυπριακής Δημοκρατίας (ΣΑΚΔ)  | 33        |
| 3.1.9 Συμμετρική Ρύθμιση   | 33        |



|           |  |           |
|-----------|--|-----------|
| 3.1.9.1   | Σχέδιο Συχνότητων Δικτύου Πρόσβασης  | 33        |
| 3.1.9.2   | Εσωτερική Καλωδίωση Κτιρίων: Διαδικασίες   | 34        |
| 3.1.9.3   | Δικαιώματα Διέλευσης   | 35        |
| 3.1.9.3.1 | Σύστημα Χαρτογράφησης Δικτυακών Υποδομών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών της Κυπριακής Δημοκρατίας (GIS)   | 35        |
| 3.1.9.4   | Συνεγκατάσταση   | 36        |
| 3.1.10    | Ασυμμετρική Ρύθμιση  | 37        |
| 3.1.10.1  | Ρυθμιστικές Υποχρεώσεις ως Απόρροια Εξέτασης Αγοράς  | 37        |
| 3.1.11    | Καθολική Υπηρεσία Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών  | 39        |
| 3.1.11.1  | Πεδίο Καθολικής Υπηρεσίας  | 39        |
| 3.1.11.2  | Ορισμός Καθολικού Παροχέα  | 40        |
| 3.1.11.3  | Αξιολόγηση αιτήματος της ΑΤΗΚ για χρηματοδότηση του καθαρού κόστους της Καθολικής Υπηρεσίας (Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες) για το έτος 2012                     | 40        |
| 3.2       | Ταχυδρομικές Υπηρεσίες   | 41        |
| 3.2.1     | Ρυθμιστική προσέγγιση  | 41        |
| 3.2.2     | Καθολική Ταχυδρομική Υπηρεσία  | 43        |
| <b>4.</b> | <b>ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ</b>  | <b>44</b> |
| 4.1.      | Ασφάλεια Δικτύων και Πληροφορικών  | 44        |
| 4.2.      | Σχέδιο «ΖΗΝΩΝ»: Ειδικό Εθνικό Σχέδιο ΑΡΙΣΤΕΑΣ  | 44        |
| 4.3.      | Υλοποίηση Στρατηγικής Κυβερνοασφάλειας   | 45        |
| 4.3.1     | Ομάδα Άμεσης Ανταπόκρισης για περιστατικά/συμβάντα που σχετίζονται με την ασφάλεια δικτύων και πληροφοριών (Computer Incident Response Team, CIRT), Δράση 10 | 47        |
| 4.3.2     | Εθνικό Πλαίσιο Κυβερνοασφάλειας, Δράση 9   | 47        |
| 4.3.3     | Αξιολόγησης επικινδυνότητας, σε εθνικό επίπεδο, για θέματα κυβερνοασφάλειας (National Level Cyber Risk Assessment)   | 48        |
| 4.3.4     | Δημιουργία Κουλτούρας Ασφάλειας, Δράση 14  | 48        |
| 4.3.5     | Συνδιοργάνωση Συνεδρίου Cybersecurity Standards Conference   | 49        |
| 4.3.6     | Συγχρηματοδοτούμενο Πρόγραμμα Cyber Crime Centre of Excellence (3CE)   | 51        |
| <b>5.</b> | <b>ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ</b>   | <b>52</b> |
| 5.1.      | Παράπονα Καταναλωτών   | 52        |
| 5.2.      | Εποπτεία Τηλεπικοινωνιακού Τερματικού Εξοπλισμού (ΤΤΕ)   | 53        |
| 5.3.      | Εφαρμογή Νέας Οδηγίας της Ευρωπαϊκής Ένωσης 2014/53/ΕΕ   | 55        |



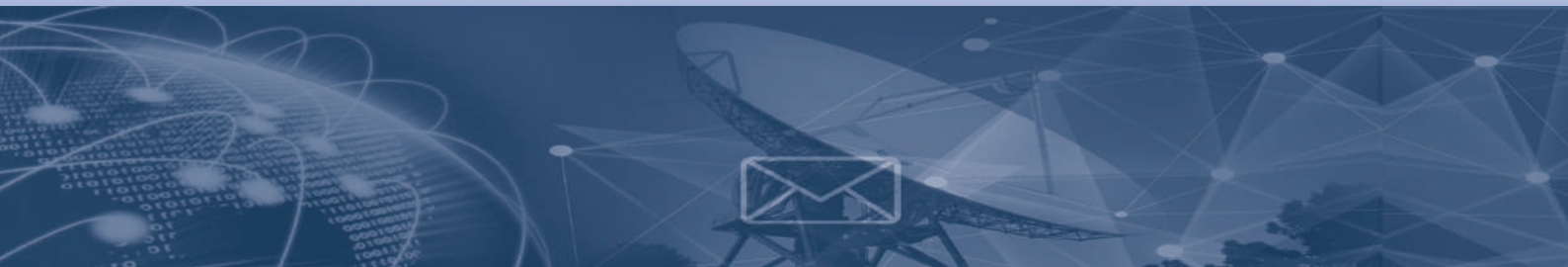
## ΓΡΑΦΗΜΑΤΑ

|              |  |    |
|--------------|--|----|
| Γράφημα 1:   | Οργανωτική Δομή ΓΕΡΗΕΤ 2014  | 11 |
| Γράφημα 2:   | Κατανομή Δαπανών για το 2013   | 17 |
| Γράφημα 3:   | Κατανομή εσόδων για το 2013  | 17 |
| Γράφημα 4:   | Κατανομή Δαπανών για το 2014   | 21 |
| Γράφημα 5:   | Κατανομή Εσόδων για το 2014  | 21 |
| Γράφημα 6:   | Τάσεις Δεσμοποιημένων Υπηρεσιών  | 26 |
| Γράφημα 7 :  | Μερίδια αγοράς Ευρυζωνικής πρόσβασης   | 27 |
| Γράφημα 8:   | Διείσδυση Κινητής Ευρυζωνικής πρόσβασης ως πρόσθετες σε συνήθεις συνδρομές φωνής | 28 |
| Γράφημα 9:   | Διείσδυση κινητής τηλεφωνίας σε σχέση με το πληθυσμό                             | 30 |
| Γράφημα 10:  | Συνδέσεις Σταθερής Τηλεφωνίας  | 30 |
| Γράφημα 11 : | Εργαλεία Εποπτείας Ταχυδρομικής αγοράς   | 42 |
| Γράφημα 12:  | Δράσεις Στρατηγικής για την Κυβερνοασφάλεια                                      | 46 |
| Γράφημα 13:  | Ταξινόμηση ανά παροχέα   | 52 |
| Γράφημα 14:  | Ταξινόμηση ανά είδος παραπόνου, ανεξαρτήτως παροχέα                              | 53 |

## ΠΙΝΑΚΕΣ

|            |   |    |
|------------|---|----|
| Πίνακας 1: | Εκπροσώπηση ΓΕΡΗΕΤ σε διεθνείς οργανισμούς και επιτροπές                      | 12 |
| Πίνακας 2: | Κατάσταση Συνολικών Εισοδημάτων για το έτος που έληξε στις 31 Δεκεμβρίου 2013 | 16 |
| Πίνακας 3: | Κατάσταση Οικονομικής Θέσης στις 31 Δεκεμβρίου 2013                           | 18 |
| Πίνακας 4: | Μη ελεγμένη Κατάσταση Συνολικών Εισοδημάτων 2014                              | 20 |
| Πίνακας 5: | Μη ελεγμένη Κατάσταση Οικονομικής Θέσης στις 31 Δεκεμβρίου 2014               | 22 |





## ΧΑΙΡΕΤΙΣΜΟΣ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ

Η παρούσα Ετήσια Έκθεση έχει ιδιαίτερη σημασία για μένα, αφού αποτελεί την πρώτη Ετήσια Έκθεση της θητείας μου ως Επίτροπος Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων. Ως εκ τούτου, θα ήταν παράλειψη να μην ξεκινήσω τον χαιρετισμό μου, ευχαριστώντας τον Πρόεδρο της Κυπριακής Δημοκρατίας για την εμπιστοσύνη που επέδειξε στο πρόσωπό μου διορίζοντας με στη θέση του Επιτρόπου, μετά από εισήγηση του Υπουργικού Συμβουλίου και τη σύμφωνη γνώμη των εκπροσώπων των κοινοβουλευτικών κομμάτων στην Επιτροπή Ευρωπαϊκών Υποθέσεων. Ο διορισμός μου ως επικεφαλής μιας Ανεξάρτητης Αρχής με σημαντικό ρυθμιστικό ρόλο στην Κυπριακή Δημοκρατία, αποτελεί πρόκληση αλλά και ευθύνη για την ομαλή συνέχιση, τη βελτίωση όπου χρειάζεται και την ανάπτυξη του έργου της.



Το Γραφείο Επιτρόπου Ρύθμισης Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΓΕΡΗΕΤ), στα δεκατρία χρόνια παρουσίας του, μέσω της νομοθεσίας, της θέσπισης διαφανών διαδικασιών και του έλεγχου της απρόσκοπτης εφαρμογής τους, πέτυχε την ομαλή μετάβαση από το μονοπωλιακό στο ανταγωνιστικό περιβάλλον και την ανάπτυξη της αγοράς των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και των ταχυδρομείων.

Κατά το 2014, το ΓΕΡΗΕΤ εκπροσώπησε την Κυπριακή Δημοκρατία σε ευρωπαϊκά και διεθνή συνέδρια και ομάδες εργασίας σε σχέση με τα πεδία δράσης του. Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε στο πεδίο της ασφάλειας των δικτύων και των πληροφοριών, και στο πεδίο της κυβερνοασφάλειας. Παράλληλα, προχώρησε σε ενέργειες για τη διερεύνηση των συνθηκών κάτω από τις οποίες θα μπορούσαν οι εν δυνάμει ενδιαφερόμενοι να επενδύσουν στην ανάπτυξη ευρωζωνικού δικτύου νέας γενιάς στην Κύπρο (Next Generation Access - NGA).

Μέσω της εξέτασης των αγορών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, επιβλήθηκαν αιτιολογημένες και αναλογικές ρυθμιστικές υποχρεώσεις, με στόχο τη δημιουργία συνθηκών υγιούς ανταγωνισμού, ώστε οι ενδιαφερόμενοι οργανισμοί να μπορούν να λειτουργήσουν, να επενδύσουν και να αναπτυχθούν προς



όφελος του κύριου καταναλωτή, της κοινωνίας και της οικονομίας. Στον τομέα της ταχυδρομικής ρύθμισης, πέραν των τακτικών ελέγχων συμμόρφωσης με τους βασικούς όρους και τους δείκτες ποιότητας, κατά το 2014 το ΓΕΡΗΕΤ ανέπτυξε τα απαραίτητα νομικά και τεχνικά εργαλεία τα οποία θα του επιτρέπουν να υπολογίζει και να ελέγχει το καθαρό κόστος παροχής της καθολικής υπηρεσίας.

Κεντρική θέση στο έργο που επιτελεί το ΓΕΡΗΕΤ συνεχίζει να κατέχει ο ενημερωμένος καταναλωτής ως βασική συνιστώσα ανάπτυξης του ανταγωνισμού. Η δυνατότητα που του παρέχεται να επιλέγει αλλά και να αλλάζει παροχέα, εφαρμόζει έντονη πίεση στους παροχείς υπηρεσιών και δικτύων. Ταυτόχρονα, επηρεάζει τη ρυθμιστική προσέγγιση οπουδήποτε εντοπίζονται διαρθρωτικά εμπόδια ανάπτυξης υποδομών για αύξηση της κάλυψης και ενίσχυση του ανταγωνισμού. Κάτω από αυτή τη φιλοσοφία, προσφέρονται δωρεάν στους καταναλωτές, μέσω της ιστοσελίδας του ΓΕΡΗΕΤ, ηλεκτρονικά εργαλεία τα οποία παρέχουν τις κατάλληλες πληροφορίες και μετρήσεις σε σχέση με παρεχόμενες υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Ειδικές ρυθμίσεις έχουν θεσπιστεί για τους χρήστες με αναπηρία, ώστε να έχουν ισότιμες ευκαιρίες χρήσης των προσφερόμενων υπηρεσιών, ενώ παράλληλα διασφαλίζεται ότι ο παροχέας καθολικής υπηρεσίας προσφέρει ειδικές διευκολύνσεις στις ευάλωτες κοινωνικές ομάδες, όπως οι λήπτες δημόσιου βοηθήματος.

Ο καταναλωτής, εφόσον δεν ικανοποιηθεί από τις λύσεις που του προτείνει ο παροχέας με τον οποίο συμβάλλεται, έχει τη δυνατότητα να υποβάλει, χωρίς οποιαδήποτε έξοδα, το παράπονό του στο ΓΕΡΗΕΤ και να τύχει της δέουσας διερεύνησης και επίλυσης, πάντοτε μέσα στα πλαίσια που επιτρέπει η οικεία νομοθεσία και σε συνεργασία με τους παροχείς Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων.

Η συνεργασία, τόσο με τους ρυθμιζόμενους παροχείς όσο και με άλλες αρμόδιες αρχές της Κυπριακής Δημοκρατίας, αποτελεί ακρογωνιαίο λίθο για την ομαλή και αποτελεσματική επιτέλεση του έργου του ΓΕΡΗΕΤ. Δράπτομαι της ευκαιρίας στο σημείο αυτό να ευχαριστήσω τόσο τους παροχείς όσο και τους φορείς, κρατικούς και μη, με τους οποίους συνεργαζόμαστε. Ενδεικτικά μπορώ να αναφέρω το Υπουργείο Μεταφορών, Επικοινωνιών και Έργων, το Υπουργείο Δικαιοσύνης, το Υπουργείο Οικονομικών, την Υπηρεσία Ανταγωνισμού και Προστασίας του Καταναλωτή του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού, την Επιτροπή Προστασίας του Ανταγωνισμού, τον Επίτροπο Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, καθώς και τους συνδέσμους και τις οργανώσεις προστασίας των καταναλωτών. Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω το προσωπικό του ΓΕΡΗΕΤ για την στήριξη του.

Καταληκτικά, θα ήθελα να επισημάνω ότι η ραγδαία ανάπτυξη της τεχνολογίας, η ψηφιοποίηση ολοένα και περισσότερων δημόσιων και ιδιωτικών λειτουργιών και η διάχυση της γνώσης και της πληροφορίας



διανοίγουν νέους ορίζοντες ανάληψης πρωτοβουλιών και ανάπτυξης του καταλυτικού μας ρόλου. Το ΓΕΡΗΕΤ έχει ήδη δρομολογήσει και υλοποιεί μεθοδικά τις ενέργειες εκείνες που θα του επιτρέψουν να αναπτυχθεί και να συμπορευτεί με τις διαρκώς μεταβαλλόμενες εξελίξεις της εποχής.


Με ιδιαίτερη εκτίμηση,

Γιώργος Μιχαηλίδης

Επίτροπος Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών  
Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων

Λευκωσία, Ιούνιος 2015





## Ρόλος και Αρμοδιότητες του Επιτρόπου Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΡΗΕΤ)

Ο Επίτροπος είναι ο προϊστάμενος του Γραφείου Επιτρόπου Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΡΗΕΤ), το οποίο σύμφωνα με το άρθρο 10 του Ν.112(Ι)/2004 έχει δική του χωριστή νομική προσωπικότητα και δεν υπόκειται σε οποιοδήποτε Υπουργείο. Ο Επίτροπος ασκεί εποπτεία και έλεγχο επί του Γραφείου και του προσωπικού του, το δε προσωπικό ενεργεί σύμφωνα με εντολές ή οδηγίες του Επιτρόπου. Επίσης, σύμφωνα με το άρθρο 20 του εν λόγω νόμου, αποτελεί αρμοδιότητα και εξουσία του Επιτρόπου, μεταξύ άλλων:

- (α) «να συμβουλεύει τον Υπουργό» (νοείται τον Υπουργό Μεταφορών, Επικοινωνιών και Έργων) επί θεμάτων που αφορούν τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες και τα ταχυδρομεία στην Κύπρο, και
- (β) «να εφαρμόζει στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες και στα ταχυδρομεία το εκάστοτε ακολουθητέο πλαίσιο γενικής πολιτικής που πιθανόν να του διαβιβάζεται από τον Υπουργό στα πλαίσια των μεταξύ τους συναντήσεων και διαβουλεύσεων που προβλέπονται στο Άρθρο 19(2)».

Κατά την άσκηση των αρμοδιοτήτων και εξουσιών του, ο Επίτροπος ενεργεί κατά τρόπο, ο οποίος προάγει:

- την παροχή υπηρεσιών και δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών για το σύνολο της κοινωνίας στην Κυπριακή Δημοκρατία,
- τα συμφέροντα του καταναλωτή, ειδικά σε ότι αφορά την τιμή και ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών στους τομείς της αρμοδιότητάς του,
- την εισαγωγή αποτελεσματικού ανταγωνισμού στην παροχή δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομείων, και
- τη δυνατότητα παροχής ή διάθεσης μεγάλου εύρους εξοπλισμού και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

Ο Επίτροπος προάγει επίσης τα συμφέροντα των πολιτών της Κύπρου και της Ευρωπαϊκής Ένωσης, διασφαλίζοντας μεταξύ άλλων:



- την πρόσβαση όλων των πολιτών σε μια καθολική υπηρεσία σε όλη την επικράτεια, που ελέγχει η Κυπριακή Δημοκρατία,
- την προστασία των καταναλωτών κατά τις συναλλαγές τους με παροχείς,
- την παροχή των αναγκαίων πληροφοριών και τη διαφάνεια στις τιμές και τους όρους αναφορικά με τη χρήση των δημόσια διαθέσιμων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών,
- τη χρήση των ηλεκτρονικών επικοινωνιών σε χρήστες με ειδικές ανάγκες, και
- την ακεραιότητα και ασφάλεια των δικτύων και πληροφοριών στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες.

## Αποστολή

Αποστολή του ΓΕΡΗΕΤ είναι η προαγωγή των συμφερόντων των καταναλωτών σε ότι αφορά στις τιμές, στη διαθεσιμότητα επιλογής, στην προώθηση της καινοτομίας και στην ανάπτυξη της οικονομίας μέσω της ανάπτυξης του αποδοτικού ανταγωνισμού, του ελέγχου της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών και της εγγύησης παροχής μιας ελάχιστης δέσμης υπηρεσιών Καθολικής Υπηρεσίας, τόσο στην αγορά των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, όσο και στην αγορά των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών.

## Όραμα

Η ανάπτυξη των αγορών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων ως μέσου για (α) τη διασφάλιση της δυνατότητας του καταναλωτή να επιλέγει ποιοτικές και να απολαμβάνει καινοτόμες υπηρεσίες σε προσιτές τιμές, και (β) την ενίσχυση της οικονομίας της χώρας.



# 1. ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Επίτροπος: Γιώργος Μιχαηλίδης (από 24<sup>η</sup> Ιουνίου 2014)

Βοηθός Επίτροπος: Πέτρος Γαλίδης (μέχρι 15<sup>η</sup> Απριλίου 2014 και από 24<sup>η</sup> Ιουνίου 2014)

## 1.1. Οργάνωση

Οι βασικές δραστηριότητες του ΓΕΡΗΕΤ απαιτούν τη συνεργασία διαφορετικών ειδικοτήτων, ως εκ τούτου, κάθε εργασία εκτελείται από μικρές ομάδες λειτουργών με εξειδικευμένη γνώση, υπό την καθοδήγηση των Ανώτερων Λειτουργών και του Διευθυντή. Στις περιπτώσεις όπου απαιτείται εξειδικευμένη γνώση την οποία δεν διαθέτει το Γραφείο, αυτή εξασφαλίζεται είτε μέσα από επαφές λειτουργών του Γραφείου με λειτουργούς άλλων Ρυθμιστικών Αρχών χωρών-μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, είτε με μίσθωση υπηρεσιών ειδικών συμβούλων. Αναφορικά με την εκπαίδευση, αυτή είναι συνεχής και λαμβάνει διάφορες μορφές<sup>1</sup>, ενώ η συμμετοχή στελεχών του Γραφείου ως ειδικών σε ad-hoc ομάδες του BEREC<sup>2</sup> (Art. 7 procedures) αποδείχθηκε εξαιρετικό μέσο ενημέρωσης γύρω από τη ρυθμιστική πρακτική σε άλλες χώρες-μέλη όπου επικρατούν διαφορετικά δεδομένα σε σύγκριση με τα δεδομένα της Κύπρου σε ότι αφορά στη δομή και στο επίπεδο ανταγωνισμού της εθνικής αγοράς.

## 1.2. Στελέχωση

Το προσωπικό του ΓΕΡΗΕΤ αριθμεί, πέραν του Διευθυντή και των τριών Ανώτερων Λειτουργών, 16 Λειτουργούς (6 Μηχανικούς, 7 Οικονομολόγους, 3 Νομικούς), 2 Λειτουργούς Λογιστηρίου, 2 Τεχνικούς Μηχανικούς, 1 Γραμματειακή Λειτουργό, 9 Γραμματείς και 4 ωρομίσθιους υπαλλήλους.

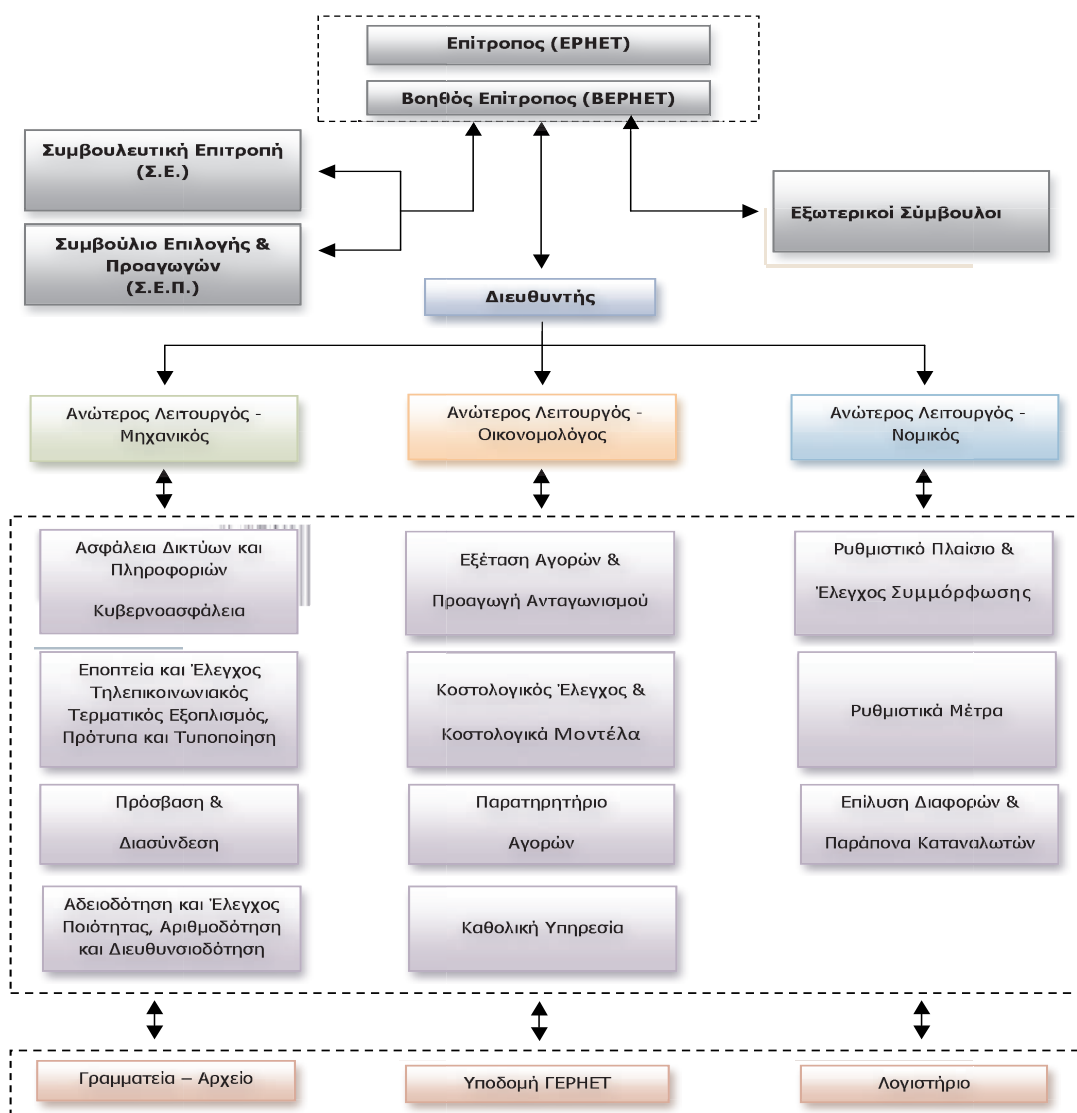
## 1.3. Οργανωτική Δομή

Η οργανωτική δομή του ΓΕΡΗΕΤ (παρουσιάζεται στο Γράφημα 1) είναι αποτέλεσμα της επισωρευθείσας πείρας από της ίδρυσης του Γραφείου και αποτυπώνει τη σύνθετη προσέγγισή του στα θέματα της αρμοδιότητάς του, ενώ παράλληλα εξυπηρετεί στην αποδοτική ανταπόκρισή του στις εθνικές και διεθνείς υποχρεώσεις του.

<sup>1</sup> Παρακολούθηση σεμιναρίων, εργαστηρίων, «επί του αντικειμένου» (on the job), συμμετοχή/παρακολούθηση Ομάδων Εργασίας . θεσμών της Ευρωπαϊκής Ένωσης

<sup>2</sup> Body of European Regulators for Electronic Communications

Γράφημα 1: Οργανωτική Δομή ΓΕΡΗΕΤ 2014



## 1.4. Εθνικές & Διεθνείς Σχέσεις – Εκπροσώπηση ΓΕΡΗΕΤ

Η εθνική και διεθνής εκπροσώπηση του ΓΕΡΗΕΤ κατά το 2014 αναλήφθηκε από τον Βοηθό/Επίτροπο ή/και υπηρεσιακό προσωπικό, ανάλογα με το βαθμό εκπροσώπησης που απαιτείται ή/και το αντικείμενο της συνάντησης. Στον Πίνακα 1 παρουσιάζεται κατάσταση με διεθνείς οργανισμούς και επιτροπές στους οποίους συμμετέχει το ΓΕΡΗΕΤ στο πλαίσιο της άσκησης των αρμοδιοτήτων του.

**Πίνακας 1: Εκπροσώπηση ΓΕΡΗΕΤ σε διεθνείς οργανισμούς και επιτροπές**

|       |   |
|-------|---|
| ADCO  | Admin Co-Op under the RTTE Directive                      |
| BEREC | Body of European Regulators for Electronic Communications |
| CEPT  | European Committee of Postal & Telecom Administration     |
| COCOM | Communications Committee                                  |
| EMERG | Euro-Mediterranean Regulators Group                       |
| ENISA | European Network and Information Security Agency          |
| ERGP  | European Regulators Group for Post                        |
| GAC   | Governmental Advisory Committee                           |
| HLGIG | High Level Group on Internet Governance                   |
| ICANN | Internet Corporation for Assigned Names and Numbers       |
| IIG   | Internet Informal Group (EU countries participation)      |
| IRG   | Independent Regulators Group                              |
| TCAM  | Telecoms Conformity Assessment and Monitoring Committee   |



## 1.5. Συμβουλευτική Επιτροπή (Σ.Ε.)

Η Επιτροπή είναι τριμελής και αποτελείται από τον Πρόεδρο και δύο Μέλη. Στις 17 Ιουνίου 2014 έληξε η θητεία των Αντρέα Χρυσάφη (Πρόεδρου), Γιώργου Κουτσόφτα (Μέλους) και Βάσου Βασιλείου (Μέλους). Στις 27 Αυγούστου 2014 διορίστηκε από το Υπουργικό Συμβούλιο η νέα τριμελής επιτροπή που αποτελείται από τους Νεόφυτο Νεοφύτου (Πρόεδρο), Γιώργο Κουτσόφτα (Μέλος) και Άθω Δημητρίου (Μέλος). Η εξαετής θητεία της Συμβουλευτικής Επιτροπής λήγει στις 27 Αυγούστου 2020.

Η Συμβουλευτική Επιτροπή συνεδριάζει σε τακτά χρονικά διαστήματα, σε τόπο και χρόνο που ορίζονται από τον Πρόεδρό της, και μελετά θέματα που της παραπέμπει ο Επίτροπος για γνωμοδότηση ή για ενημέρωση. Οφείλει να συμβουλεύει τον Επίτροπο σε χρονικό διάστημα το οποίο καθορίζει ο Επίτροπος και το οποίο, σε κάθε περίπτωση, δεν είναι μικρότερο από δέκα εργάσιμες ημέρες.

Κατά το 2014 η Συμβουλευτική Επιτροπή συνήλθε σε 20 συνεδριάσεις.

## 1.6. Συμβούλιο Επιλογής & Προαγωγών (Σ.Ε.Π.)

Η λειτουργία, οι αρμοδιότητες και οι ευθύνες του Συμβουλίου Επιλογής και Προαγωγών καθορίζονται από τον Ν.112(Ι)/2004 και την Κ.Δ.Π. 504/2010. Οι εργασίες του αφορούν τη διενέργεια διορισμών και προαγωγών, τη διαχείριση παραιτήσεων, τη θεώρηση εξαμηνιαίων και ετήσιων αξιολογήσεων και το χειρισμό πειθαρχικών παραπτώματων.

Το ΣΕΠ αποτελείται από τους Γιώργο Μιχαηλίδη, Επίτροπο (Πρόεδρο), Πέτρο Γαλίδη, Βοηθό Επίτροπο (Μέλος), και Νεόφυτο Νεοφύτου, Πρόεδρο Συμβουλευτικής Επιτροπής (Μέλος).

Κατά το 2014 το ΣΕΠ συνήλθε σε 3 συνεδριάσεις.

## 1.7. Μηχανογραφική Υποδομή

### 1.7.1 Αυτοματοποίηση Διαδικασιών Γραφείου

Η επένδυση του ΓΕΡΗΕΤ σε εξοπλισμό και λογισμικό αυτοματοποίησης διαδικασιών γραφείου



συνεχίστηκε κατά το 2014 με αντικειμενικό στόχο (α) την αναβάθμιση του συστήματος ηλεκτρονικής διαχείρισης εγγράφων (eOAS), και (β) την απλοποίηση και εκσυγχρονισμό της ασφαλούς πρόσβασης του προσωπικού στα γραφεία (προσέλευση / αποχώρηση), καθώς και της διαδικασίας χορήγησης αδειών στο προσωπικό. Η ολοκλήρωση των έργων τοποθετείται εντός του 4<sup>ου</sup> τριμήνου του 2015 και 1<sup>ου</sup> τριμήνου του 2016 αντίστοιχα.

#### **1.7.2 Αποτίμηση Ασφάλειας (Διαδικασίες και Εξοπλισμός Δικτύου) του ΓΕΡΗΕΤ**

Το ΓΕΡΗΕΤ εξασφάλισε, με διαγωνιστικές διαδικασίες, ανάδοχο για τη διενέργεια "Security" και "IT Audit" για τη μηχανογραφική υποδομή του, το επίπεδο κατάρτισης του προσωπικού που υποστηρίζει τα συστήματα, αλλά και τις διαδικασίες που τηρεί. Σκοπός είναι να διαφανεί το επίπεδο ασφάλειας, αλλά και οι διάφορες ευπάθειες και αδυναμίες που υπάρχουν και όπου κριθεί απαραίτητο αυτές να διορθωθούν. Ο έλεγχος θα ολοκληρωθεί μέχρι τα μέσα του 2015, ενώ το Γραφείο σκοπεύει να υιοθετήσει τακτικούς ελέγχους στο μέλλον.



## 2. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ

### 2.1. Ελεγμένες Οικονομικές Καταστάσεις για το έτος 2013

Οι οικονομικές καταστάσεις για το έτος που έληξε την 31<sup>η</sup> Δεκεμβρίου 2013, ετοιμάστηκαν όπως προβλέπεται από το άρθρο 154(2) του Νόμου 112(Ι)/2004 και υπεβλήθησαν για έλεγχο στην Ελεγκτική Υπηρεσία της Δημοκρατίας. Οι βασικότερες πληροφορίες για την κατανομή των δαπανών και εσόδων περιέχονται στις οικονομικές καταστάσεις για το έτος που έληξε στις 31 Δεκεμβρίου 2013, και απεικονίζονται στα Γραφήματα 2 και 3.

Οι καταστάσεις αυτές περιλαμβάνουν:

(α) Έσοδα €3.807.659 και Δαπάνες €3.869.693.

(β) Έλλειμμα έτους ύψους €3.832.109<sup>3</sup>.

(γ) Διοικητικά πρόστιμα ύψους €10.000, που κατατέθηκαν στο Πάγιο Ταμείο της Δημοκρατίας.

(δ) Επιστροφή τελών ύψους €1.200.000 κατά τη διάρκεια του έτους.

---

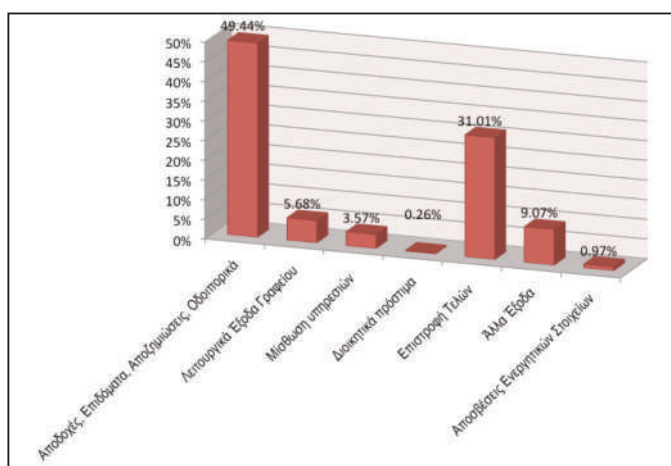
<sup>3</sup> Το ΓΕΡΗΕΤ διατηρεί αποθεματικό ασφαλείας ύψους περίπου €2εκ., ενώ επιστρέφει στην αγορά, μέσω ελλειμματικού προϋπολογισμού ή απ' ευθείας επιστροφών, τυχόν πλεόνασμα. Το έλλειμμα του έτους 2013 προέκυψε κυρίως λόγω της ζημιάς που υπέστη το Γραφείο ως αποτέλεσμα απομείωσης καταθέσεων στη Λαϊκή Τράπεζα. Πέραν τούτου, έλλειμμα προκύπτει (δηλαδή τα αναμενόμενα έσοδα του προϋπολογισμού του για το έτος είναι περισσότερα από τα αναμενόμενα έσοδα) λόγω του ότι το ΓΕΡΗΕΤ ετοιμάζει ελλειμματικούς προϋπολογισμούς με σκοπό να επιστρέψει ποσά στην αγορά και να μειώσει το αποθεματικό του.

**Πίνακας 2: Κατάσταση Συνολικών Εισοδημάτων για το έτος που έληξε στις 31 Δεκεμβρίου 2013**

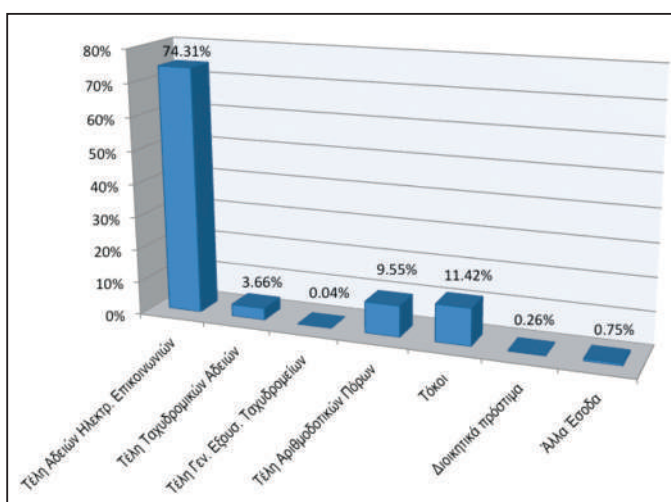
|  | 2013               | 2012             |
|--|--------------------|------------------|
|  | €                  | €                |
| <b>Έσοδα</b>   |                    |                  |
| Τέλη Αδειών για παροχή υπηρεσιών Ηλεκτρονικών<br>Επικοινωνιών και Τέλη Γενικών Εξουσιοδοτήσεων | 2.829.508          | 1.325.443        |
| Τέλη Ταχυδρομικών Αδειών   | 139.443            | 483.706          |
| Τέλη Γενικών Εξουσιοδοτήσεων Ταχυδρομείων  | 1.404              | 2.126            |
| Τέλη χρήσης/εκχώρησης Αριθμοδοτικών Πόρων  | 363.798            | 351.027          |
| Τόκοι  | 434.787            | 638.284          |
| Διοικητικά πρόστιμα  | 10.000             | 4.031            |
| Άλλα Έσοδα   | 28.719             | 26.956           |
|  | <b>3.807.659</b>   | <b>2.831.573</b> |
| <b>Έξοδα</b>   |                    |                  |
| Κόστος προσωπικού  | 1.886.615          | 2.149.689        |
| Επιδόματα παραστάσεως  | 9.000              | 18.000           |
| Αποζημιώσεις επιτροπών   | 6.891              | 4.048            |
| Οδοιπορικά   | 10.586             | 7.237            |
| Λειτουργικά έξοδα γραφείου   | 219.786            | 173.187          |
| Μίσθωση υπηρεσιών  | 138.335            | 30.919           |
| Άλλα έξοδα   | 350.943            | 526.018          |
| Επιστροφή τελών  | 1.200.000          | 514.809          |
| Διοικητικά πρόστιμα που κατατίθενται στο Πάγιο Ταμείο<br>της Κυπριακής Δημοκρατίας             | 10.000             | 4.031            |
| Αποσβέσεις εξοπλισμού και εγκαταστάσεων  | 32.225             | 64.217           |
| Αποσβέσεις Άυλου Ενεργητικού   | 5.312              | 5.108            |
|  | <b>3.869.693</b>   | <b>3.497.263</b> |
| Πλεόνασμα/(Έλλειμμα) έτους από συνήθεις εργασίες   | (62.034)           | (665.690)        |
| Ζημιά απομείωσης καταθέσεων στη Λαϊκή Τράπεζα  | (3.770.075)        | -                |
| <b>Συνολικό Έλλειμμα για το Έτος</b>   | <b>(3.832.109)</b> | <b>(665.690)</b> |



Γράφημα 2: Κατανομή Δαπανών για το 2013



Γράφημα 3: Κατανομή εσόδων για το 2013





**Πίνακας 3: Κατάσταση Οικονομικής Θέσης στις 31 Δεκεμβρίου 2013**

|  | 2013              | 2012              |
|--|-------------------|-------------------|
|  | €                 | €                 |
| <b>ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ</b>                                    |                   |                   |
| <b>Μη-κυκλοφορούντα περιουσιακά στοιχεία</b>                   |                   |                   |
| Εγκαταστάσεις και εξοπλισμός                                   | 91.623            | 102.235           |
| Άυλα στοιχεία ενεργητικού                                      | 1.300             | 5.040             |
| <b>Σύνολο μη κυκλοφορούντων περιουσιακών στοιχείων</b>         | <b>92.923</b>     | <b>107.275</b>    |
| <b>Κυκλοφορούντα περιουσιακά στοιχεία</b>                      |                   |                   |
| Χρεώστες και προπληρωμές                                       | 346.934           | 525.125           |
| Μετρητά στο ταμείο και στις τράπεζες                           | 14.555.771        | 16.914.337        |
| <b>Σύνολο κυκλοφορούντων περιουσιακών στοιχείων</b>            | <b>14.902.705</b> | <b>17.439.462</b> |
| <b>ΣΥΝΟΛΟ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ</b>                           | <b>14.995.628</b> | <b>17.546.737</b> |
| <b>ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ</b>                           |                   |                   |
| <b>Ίδια Κεφάλαια</b>   |                   |                   |
| Αποθεματικά  | 6.861.553         | 10.892.486        |
| <b>Σύνολο ιδίων κεφαλαίων</b>                                  | <b>6.861.553</b>  | <b>10.892.486</b> |
| <b>Τρέχουσες υποχρεώσεις</b>                                   |                   |                   |
| Πιστωτές και οφειλόμενα έξοδα                                  | 1.516.365         | 238.928           |
| Προεισπραχθέντα τέλη   | 2.978.070         | 3.166.401         |
| Υποχρεώσεις Σχεδίου Συντάξεων και χορηγημάτων στους υπαλλήλους | 3.639.640         | 3.248.922         |
| <b>Ολικό τρεχουσών υποχρεώσεων</b>                             | <b>8.134.075</b>  | <b>6.654.251</b>  |
| <b>ΟΛΙΚΟ ΙΔΙΩΝ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ</b>                   | <b>14.995.628</b> | <b>17.546.737</b> |



## 2.2. Μη ελεγμένες Οικονομικές Καταστάσεις για το έτος 2014

Οι οικονομικές καταστάσεις για το έτος που έληξε την 31<sup>η</sup> Δεκεμβρίου 2014, ετοιμάστηκαν όπως προβλέπεται από το άρθρο 154 (2) του Νόμου 112(Ι)/2004. Οι βασικότερες πληροφορίες για την κατανομή δαπανών και των εσόδων, που περιέχονται στις μη ελεγμένες οικονομικές καταστάσεις για το έτος που έληξε στις 31 Δεκεμβρίου 2014, απεικονίζονται στα Γραφήματα 4 και 5 και περιλαμβάνουν:

- (α) Έσοδα ύψους €3.454.145 και Δαπάνες ύψους €3.523.550.
- (β) Έλλειμμα έτους ύψους €69.405<sup>4</sup>.
- (γ) Διοικητικά πρόστιμα ύψους €39.300 που κατατέθηκαν στο Πάγιο Ταμείο της Δημοκρατίας
- (δ) Επιστροφή τελών ύψους €846.348 κατά τη διάρκεια του έτους.

---

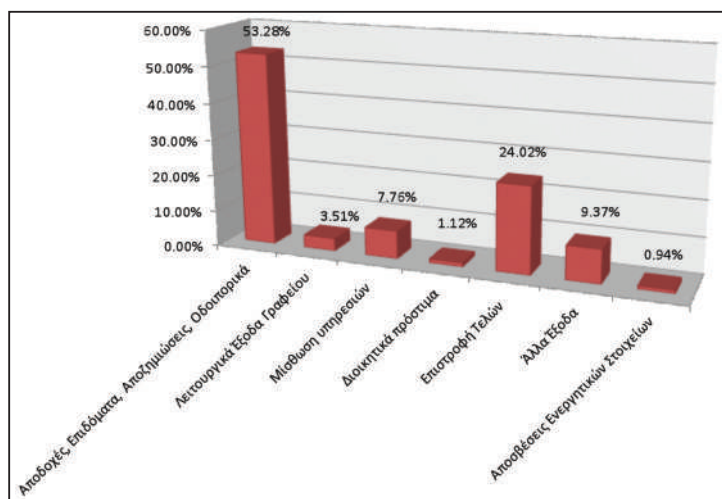
<sup>4</sup> Το ΓΕΡΗΕΤ διατηρεί αποθεματικό ασφαλείας ύψους περίπου €2εκ., ενώ επιστρέφει στην αγορά, μέσω ελλειμματικού προϋπολογισμού ή απ' ευθείας επιστροφών, τυχόν πλεόνασμα. Το έλλειμμα του έτους 2014 προέκυψε κυρίως λόγω του ότι το ΓΕΡΗΕΤ ετοιμάζει ελλειμματικούς προϋπολογισμούς (δηλαδή τα αναμενόμενα έσοδα του προϋπολογισμού του για το έτος είναι περισσότερα από τα αναμενόμενα έσοδα) με σκοπό να επιστρέψει ποσά στην αγορά και να μειώσει το αποθεματικό του.

**Πίνακας 4: Μη ελεγμένη Κατάσταση Συνολικών Εισοδημάτων 2014**

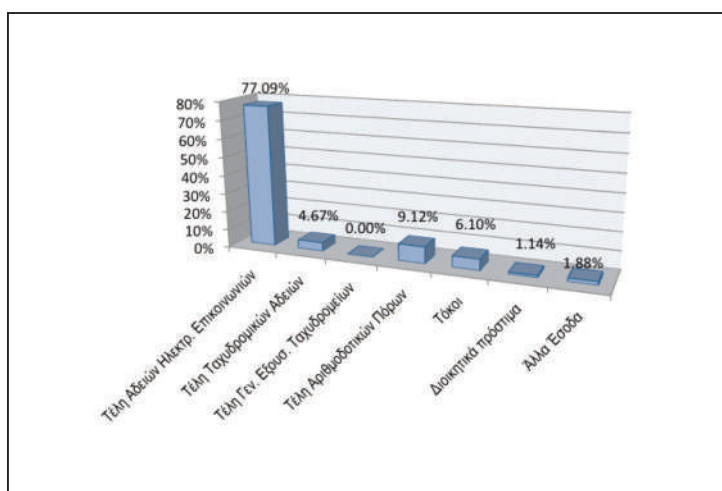
|  | 2014<br>€        | 2013<br>€          |
|--|------------------|--------------------|
| <b>Έσοδα</b>   |                  |                    |
| Τέλη Αδειών για παροχή υπηρεσιών Ηλεκτρονικών<br>Επικοινωνιών και Τέλη Γενικών Εξουσιοδοτήσεων | 2.662.970        | 2.829.508          |
| Τέλη Ταχυδρομικών Αδειών   | 161.319          | 139.443            |
| Τέλη Γενικών Εξουσιοδοτήσεων Ταχυδρομείων  | 0                | 1.404              |
| Τέλη χρήσης/εκχώρησης Αριθμοδοτικών Πόρων  | 315.044          | 363.798            |
| Τόκοι  | 210.725          | 434.787            |
| Διοικητικά πρόστιμα  | 39.300           | 10.000             |
| Άλλα Έσοδα   | 64.787           | 28.719             |
|  | <b>3.454.145</b> | <b>3.807.659</b>   |
| <b>Έξοδα</b>   |                  |                    |
| Κόστος προσωπικού  | 1.865.326        | 1.886.615          |
| Επιδόματα παραστάσεως  | 0                | 9.000              |
| Αποζημιώσεις επιτροπών   | 4.566            | 6.891              |
| Οδοιπορικά   | 7.380            | 10.586             |
| Λειτουργικά έξοδα γραφείου   | 123.773          | 219.786            |
| Μίσθωση υπηρεσιών  | 273.480          | 138.335            |
| Άλλα έξοδα   | 330.146          | 350.943            |
| Επιστροφή τελών  | 846.348          | 1.200.000          |
| Διοικητικά πρόστιμα που κατατίθενται στο Πάγιο Ταμείο<br>της Κυπριακής Δημοκρατίας             | 39.300           | 10.000             |
| Αποσβέσεις εξοπλισμού και εγκαταστάσεων  | 31.118           | 32.225             |
| Αποσβέσεις Άυλου Ενεργητικού   | 2.113            | 5.312              |
|  | <b>3.523.550</b> | <b>3.869.693</b>   |
| (Έλλειμμα)/Πλεόνασμα έτους από συνήθεις εργασίες   | (69.405)         | (62.034)           |
| Ζημιά απομείωσης καταθέσεων στη Λαϊκή Τράπεζα  | -                | (3.770.075)        |
| <b>Συνολικό Έλλειμμα για το Έτος</b>   | <b>(69.405)</b>  | <b>(3.832.109)</b> |



Γράφημα 4: Κατανομή Δαπανών για το 2014



Γράφημα 5: Κατανομή Εσόδων για το 2014



**Πίνακας 5: Μη ελεγμένη Κατάσταση Οικονομικής Θέσης στις 31 Δεκεμβρίου 2014**

|  | 2014              | 2013              |
|--|-------------------|-------------------|
|  | €                 | €                 |
| <b>ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ</b>                                    |                   |                   |
| <b>Μη-κυκλοφορούντα περιουσιακά στοιχεία</b>                   |                   |                   |
| Εγκαταστάσεις και εξοπλισμός                                   | 125.758           | 91.623            |
| Άυλα στοιχεία ενεργητικού                                      | 6.854             | 1.300             |
| <b>Σύνολο μη κυκλοφορούντων περιουσιακών στοιχείων</b>         | <b>132.612</b>    | <b>92.923</b>     |
| <b>Κυκλοφορούντα περιουσιακά στοιχεία</b>                      |                   |                   |
| Χρεώστες και προπληρωμές                                       | 553.369           | 346.934           |
| Μετρητά στο ταμείο και στις τράπεζες                           | 14.146.962        | 14.555.771        |
| <b>Σύνολο κυκλοφορούντων περιουσιακών στοιχείων</b>            | <b>14.700.331</b> | <b>14.902.705</b> |
| <b>ΣΥΝΟΛΟ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ</b>                           | <b>14.832.943</b> | <b>14.995.628</b> |
| <b>ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ</b>                           |                   |                   |
| <b>Ίδια Κεφάλαια</b>   |                   |                   |
| Αποθεματικά  | 6.051.629         | 6.861.553         |
| <b>Σύνολο ιδίων κεφαλαίων</b>                                  | <b>6.051.629</b>  | <b>6.861.553</b>  |
| <b>Τρέχουσες υποχρεώσεις</b>                                   |                   |                   |
| Πιστωτές και οφειλόμενα έξοδα                                  | 1.193.392         | 1.516.365         |
| Προεισπραχθέντα τέλη   | 2.996.313         | 2.978.070         |
| Υποχρεώσεις Σχεδίου Συντάξεων και χορηγημάτων στους υπαλλήλους | 4.591.609         | 3.639.640         |
| <b>Ολικό τρεχουσών υποχρεώσεων</b>                             | <b>8.781.314</b>  | <b>8.134.075</b>  |
| <b>ΟΛΙΚΟ ΙΔΙΩΝ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ</b>                   | <b>14.832.943</b> | <b>14.995.628</b> |



## 3. ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΑΓΟΡΩΝ

### 3.1. Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες

Σημαντική καθοδηγητική παράμετρος των εργασιών του ΓΕΡΗΕΤ αποτελεί η αποτροπή αναντιστοιχίας μεταξύ της τεχνολογικής ανάπτυξης (δίκτυα, τερματικός εξοπλισμός), των επιχειρηματικών μοντέλων των παροχέων στην αγορά και των καταναλωτικών τάσεων, από τη μια, και της ισχύουσας ρύθμισης στην αγορά από την άλλη. Εντός του 2014, το ΓΕΡΗΕΤ συνέχισε τη συγκροτημένη δραστηριότητα την οποία ανέλαβε από το 2012 και η οποία αποσκοπεί στην ανάδειξη του ενημερωμένου καταναλωτή ως βασική συνιστώσα ανάπτυξης του ανταγωνισμού. Βασική παραδοχή της προσέγγισης αυτής αποτελεί το γεγονός ότι η συμπεριφορά του καταναλωτή, καθώς και η δυνατότητα που του παρέχεται να επιλέγει, αλλά και να αλλάζει παροχέα, εφαρμόζει έντονη πίεση στους παροχείς υπηρεσιών και δικτύων, ενώ επηρεάζει τη ρυθμιστική προσέγγιση οπουδήποτε εντοπίζονται διαρθρωτικά εμπόδια ανάπτυξης δικτύων για αύξηση της κάλυψης και ενίσχυση του ανταγωνισμού.

#### 3.1.1 Ανάπτυξη μεθοδολογίας αναφορικά με τη ρύθμιση της προσφοράς υπηρεσιών /προϊόντων σε δέσμες

Σε αυτό το πνεύμα, το 2<sup>ο</sup> εξάμηνο του 2014 το ΓΕΡΗΕΤ μελέτησε το θέμα της εκ των προτέρων (ex-ante) αξιολόγησης δεσμοποιημένων λιανικών προσφορών που περιλαμβάνουν προϊόντα τα οποία υπόκεινται σε άμεση (λιανικό επίπεδο) ή/και έμμεση (χονδρικό επίπεδο) ex-ante ρύθμιση. Η μεθοδολογία που υιοθέτησε το ΓΕΡΗΕΤ, συμμερίζεται την προσέγγιση που χρησιμοποιούν Ρυθμιστικές Αρχές Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Αρχές Προστασίας του Ανταγωνισμού στην ΕΕ, και προβλέπει την προστασία της αγοράς από φαινόμενα αντι-ανταγωνιστικής συμπεριφοράς μέσω δι-επιδοτήσεων. Σχετική Απόφαση<sup>5</sup> έχει εκδοθεί από τον ΕΡΗΕΤ στις 30.1.2015.

<sup>5</sup> Κ.Δ.Π. 27/2015



### 3.1.2 Εφαρμογή και Εποπτεία Κανονισμού της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τη Διεθνή Περιοδική

Από την 1<sup>η</sup> Ιουλίου 2014 το κόστος Διεθνούς Περιοδικής έχει μειωθεί περαιτέρω. Οι μέγιστες λιανικές τιμές (χωρίς ΦΠΑ) για υπηρεσίες Διεθνούς Περιοδικής έχουν διαμορφωθεί ως ακολούθως:

| ΕΙΔΟΣ ΚΙΝΗΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΕ         | ΑΝΩΤΑΤΑ ΟΡΙΑ 2013 (ΠΡΟ ΦΠΑ) | ΑΝΩΤΑΤΑ ΟΡΙΑ 2014 (ΠΡΟ ΦΠΑ) | ΜΕΙΩΣΗ |
|---|-----------------------------|-----------------------------|--------|
| Εξερχόμενη κλήση (κ/λ)                  | 24 σεντ                     | 19 σεντ                     | 21 %   |
| Εισερχόμενη κλήση (κ/λ)                 | 7 σεντ                      | 5 σεντ                      | 28,5 % |
| Αποστολή γραπτού μηνύματος (ανά μήνυμα) | 8 σεντ                      | 6 σεντ                      | 25 %   |
| Τηλεφόρτωση δεδομένων (ανά MB)          | 45 σεντ                     | 20 σεντ                     | 55,5 % |

Το ΓΕΡΗΕΤ προχώρησε σε ενημέρωση των καταναλωτών με σχετική ανάρτηση στην ιστοσελίδα του<sup>6</sup>, ενώ εξετάζει σε τακτά διαστήματα τη συμμόρφωση των παροχών κινητής τηλεφωνίας.

<sup>6</sup> [http://www.ocecpr.org.cy/media/documents/Announcements/ElectronicCom/EC\\_Announ\\_ChangesInternationalRoamingCharges\\_Gr17-07-2014\\_GP.pdf](http://www.ocecpr.org.cy/media/documents/Announcements/ElectronicCom/EC_Announ_ChangesInternationalRoamingCharges_Gr17-07-2014_GP.pdf)



### 3.1.3 Εργαλεία καταναλωτών (Tel2Me<sup>7</sup>, Net2Map<sup>8</sup>, 2B2T<sup>9</sup>)

Κατά το 2014 σε ό,τι αφορά στην προώθηση των εργαλείων καταναλωτών, έμφαση δόθηκε στην συνεργασία με το Υπουργείο Παιδείας με στόχο την ένταξη της χρήσης των εργαλείων στη διδασκαλία των μαθημάτων πληροφορικής στη μέση εκπαίδευση.

Παράλληλα, πραγματοποιήθηκαν σχετικές ενημερωτικές παρουσιάσεις στο Σύνδεσμο Καταναλωτών και σε διαδικτυακό μέσο ενημέρωσης.

Εργασίες αναβάθμισης αναλήφθηκαν επί των εργαλείων Tel2Me (ολοκλήρωση των εργασιών υποστήριξης όλων των προϊόντων ) και 2B2T (επαναξιολόγηση της διεπαφής χρήστη και δρομολόγηση της λειτουργίας ονομαστικής αποτύπωσης του παροχέα στις μετρήσεις) η οποία αναμένεται να ολοκληρωθεί εντός του 3<sup>ου</sup> τριμήνου του 2015.

Η περιορισμένη έκταση χρήση των εργαλείων από τους καταναλωτές κατά το 2014, δεν θεωρείται σε αυτό το χρονικό σημείο ότι αντανάκλα στη χρησιμότητά τους, όμως οδηγεί το ΓΕΡΗΕΤ στη μελέτη εξεύρεσης νέων καναλιών προώθησής τους στους καταναλωτές. Η εργασία αυτή αναμένεται να ολοκληρωθεί εντός του 4<sup>ου</sup> τριμήνου του 2015 και τα αποτελέσματά της θα αξιολογηθούν το 2016.

### 3.1.4 Παρατηρητήριο Αγοράς Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών

Το Παρατηρητήριο Αγοράς Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών<sup>10</sup> έχει καταστεί σημείο αναφοράς για τους παροχείς και άλλα ενδιαφερόμενα μέρη της αγοράς, καθώς επίσης και πηγή ενημέρωσης για τους καταναλωτές μέσα από αναδημοσιεύσεις στοιχείων του σε ηλεκτρονικά και παραδοσιακά έντυπα ενημέρωσης. Περαιτέρω, τα στοιχεία του αποτελούν αφετηρία αξιολόγησης και προβληματισμού αναφορικά με την εικόνα αλλά και τον αντίκτυπο των ρυθμιστικών παρεμβάσεων στην αγορά.

<sup>7</sup> Διαδραστικό εργαλείο σύγκρισης τιμών των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών με σκοπό την υποστήριξη των καταναλωτών σε σχέση με τη δυνατότητά τους να επιλέξουν δημόσια διαθέσιμες υπηρεσίες οι οποίες να ανταποκρίνονται στις τηλεπικοινωνιακές τους ανάγκες. <http://tel2me.ocecpr.org.cy>

<sup>8</sup> Διαδραστική εφαρμογή Web GIS σε διοικητικό χάρτη της Κύπρου η οποία χρησιμοποιείται για την αποτύπωση της γεωγραφικής κάλυψης, σε επίπεδο ταχυδρομικών διευθύνσεων, των ενσύρματων και ασύρματων δικτύων τηλεπικοινωνιών στην Κύπρο. <http://geomatic.com.cy/geomapstest/?map=geriet>

<sup>9</sup> Σύστημα Εκτίμησης Ποιότητας Ευρωζωνικών Συνδέσεων που δίνει τη δυνατότητα στους χρήστες του να πραγματοποιήσουν μετρήσεις και να αξιολογήσουν τα ποιοτικά χαρακτηριστικά των ευρωζωνικών τους συνδέσεων. <http://2b2t.ocecpr.org.cy>.

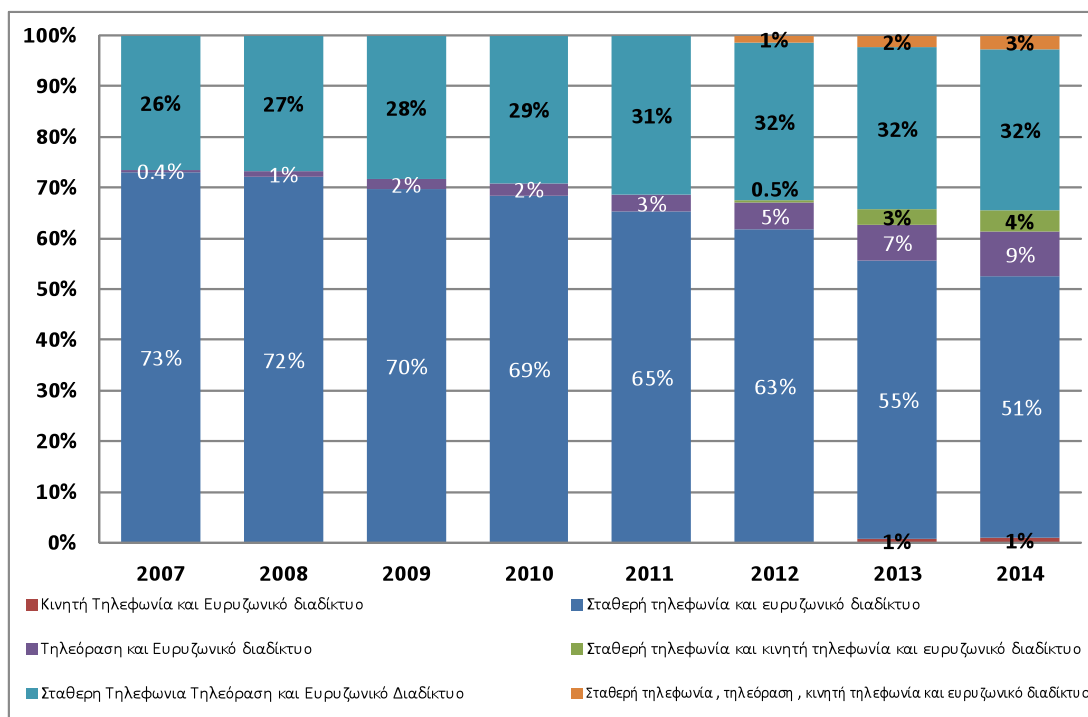
<sup>10</sup> [http://www.ocecpr.org.cy/nqcontent.cfm?a\\_id=2687&tt=ocecpr&lang=gr](http://www.ocecpr.org.cy/nqcontent.cfm?a_id=2687&tt=ocecpr&lang=gr)



### 3.1.4.1 Εικόνα της Αγοράς Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών

Το ΓΕΡΗΕΤ, παρακολουθώντας την αυξητική τάση διείσδυσης της ευρυζωνικής πρόσβασης, καθώς και την τάση των καταναλωτών για αγορά δεσμοποιημένων υπηρεσιών με περισσότερες υπηρεσίες (Γράφημα 6), προχώρησε σε Δημόσια Διαβούλευση η οποία οδήγησε στην έκδοση Διατάγματος που απαγορεύει τη χρήση μη ρυθμιζόμενων υπηρεσιών σε δεσμοποιημένο πακέτο με ρυθμιζόμενες υπηρεσίες με τρόπο που να δημιουργείται στρέβλωση του ανταγωνισμού. Κατά τον τελευταίο χρόνο, παρατηρήθηκε αύξηση στις δέσμες που δεν περιέχουν σταθερή τηλεφωνία, γεγονός που επηρέασε τον τρόπο με τον οποίο το ΓΕΡΗΕΤ αντικρίζει τη ρύθμιση της αγοράς ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

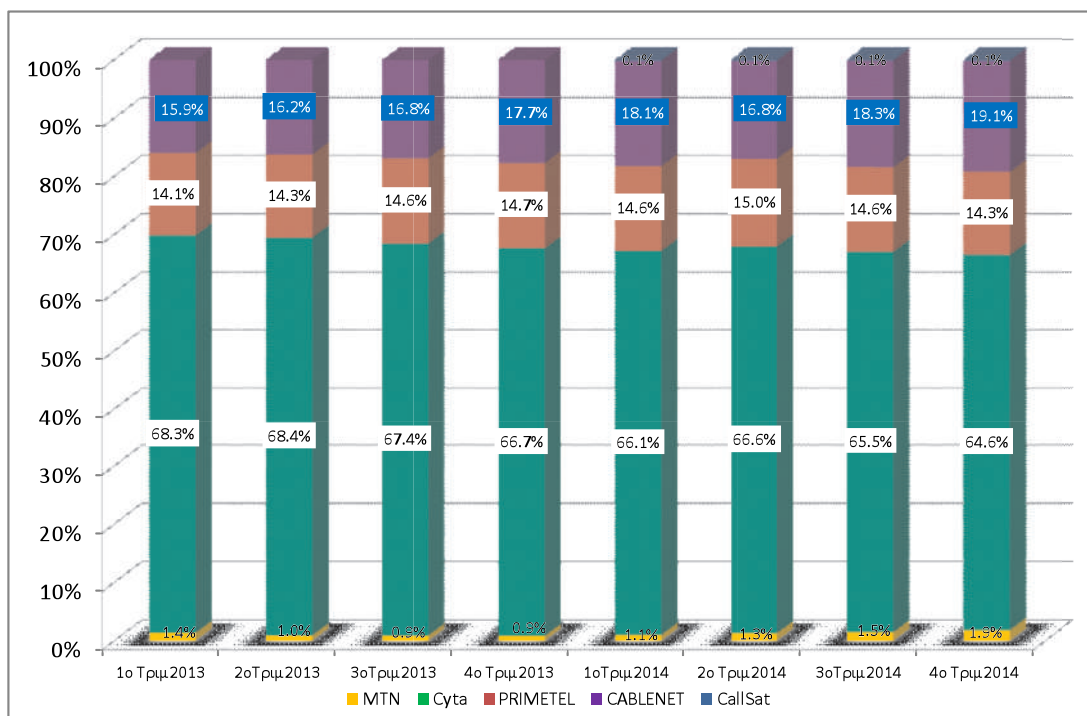
**Γράφημα 6: Τάσεις Δεσμοποιημένων Υπηρεσιών**





Το 2014 παρατηρήθηκε μεταβολή στα μερίδια αγοράς ευρυζωνικής πρόσβασης (Γράφημα 7), με τους εναλλακτικούς παροχείς να αυξάνουν τα μερίδια τους κατά 2.1% έναντι του εγκατεστημένου παροχέα. Ο λόγος για την αλλαγή αυτή είναι η αύξηση στις επιλογές του καταναλωτή μέσα από προσφορές δεσμοποιημένων πακέτων που προσφέρουν μόνο οι εναλλακτικοί παροχείς (γράφημα 6), στις οποίες οι καταναλωτές δείχνουν προτίμηση (όπως η υπηρεσία τηλεόρασης και ευρυζωνικής πρόσβασης και οι πακετοποιημένες υπηρεσίες με κινητή τηλεφωνία).

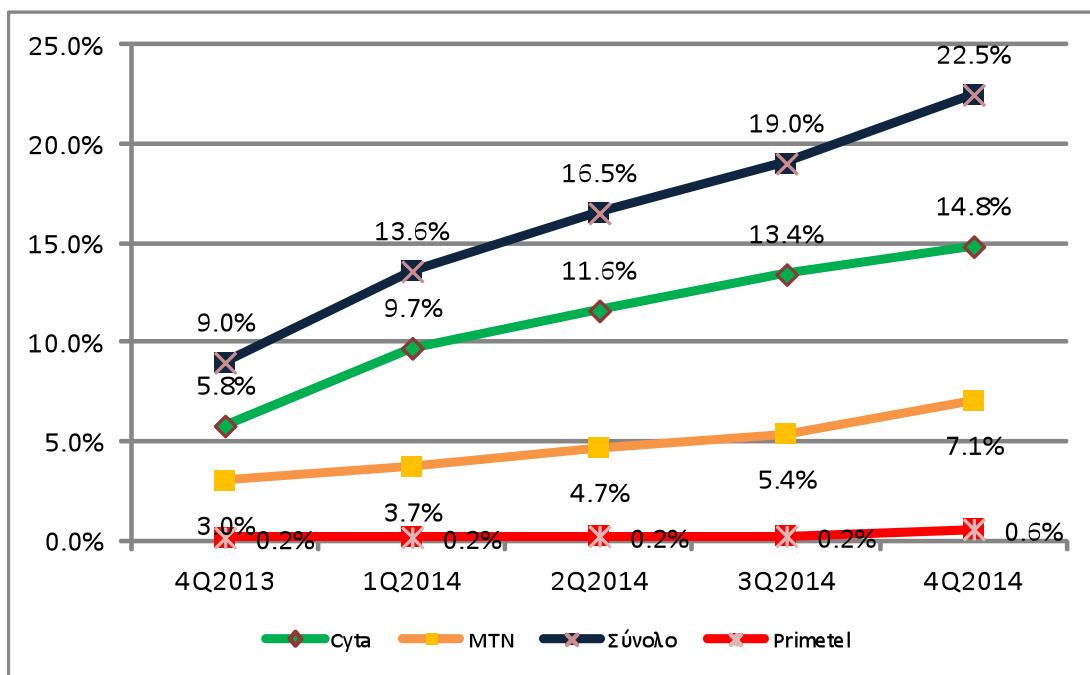
**Γράφημα 7 : Μερίδια αγοράς Ευρυζωνικής πρόσβασης**





Το ΓΕΡΗΕΤ, παρακολουθώντας την σταθερή αύξηση της διείσδυσης της κινητής ευρυζωνικής πρόσβασης κατά το τελευταίο έτος (Γράφημα 8), προχώρησε σε δημιουργία μοντέλου συμπίεσης περιθωρίου κέρδους, το οποίο θα τεθεί σε δημόσια ακρόαση εντός του 2015, έτσι ώστε να αξιολογηθεί η αρχή της μη διάκρισης στην πρόσβαση στο κινητό δίκτυο της ΑΤΗΚ από παροχείς κινητών ιδεατών δικτύων (Mobile Virtual Network Operators – MVNOs), ενθαρρύνοντας με αυτό τον τρόπο την αύξηση των παροχέων που θα μπορούν να προσφέρουν ολοκληρωμένα πακέτα Η.Ε. στους καταναλωτές, αυξάνοντας με αυτό τον τρόπο τις επιλογές τους.

**Γράφημα 8: Διείσδυση Κινητής Ευρυζωνικής πρόσβασης ως πρόσθετες σε συνήθεις συνδρομές φωνής**

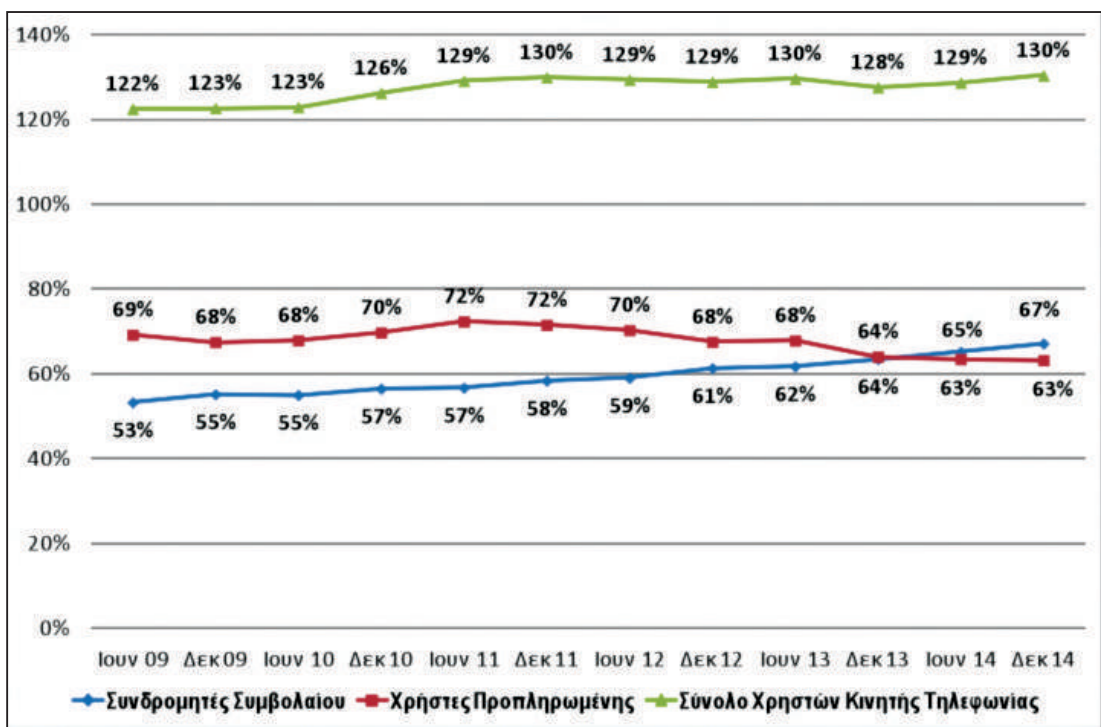






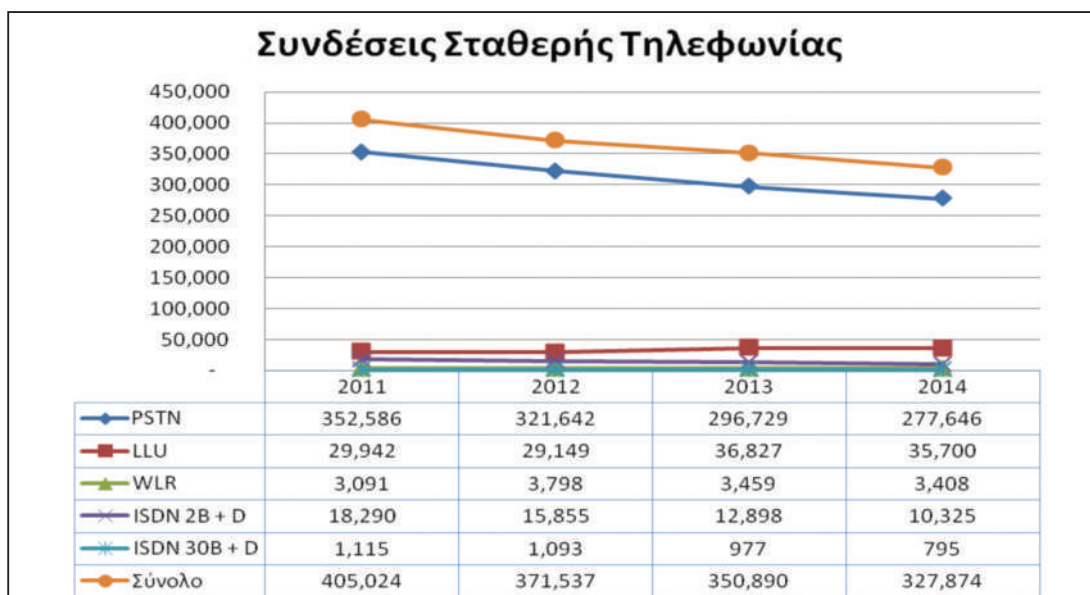
Η διείσδυση της κινητής τηλεφωνίας παραμένει σταθερή τα τελευταία χρόνια (Γράφημα 9). Παράλληλα το 2014 συνεχίστηκε η πτώση στις συνδέσεις χάλκινων καλωδίων, ενώ οι συνδέσεις LLU (αδεσμοποίητης πρόσβασης στο τοπικό βρόχο και υποβρόχο) παρουσίασαν μικρή πτώση. Οι συνολικές συνδέσεις σταθερής τηλεφωνίας μειώθηκαν το 2014 κατά 6,55% των συνολικών συνδέσεων σε σύγκριση με το τέλος του 2013 (Γράφημα 10), γεγονός που υποδηλώνει την τάση των καταναλωτών να θεωρούν την υπηρεσία φωνής κινητής τηλεφωνίας ως υποκατάστατο τις υπηρεσίες φωνής σταθερής τηλεφωνίας.

**Γράφημα 9: Διείσδυση κινητής τηλεφωνίας σε σχέση με το πληθυσμό**





Γράφημα 10: Συνδέσεις Σταθερής Τηλεφωνίας



### 3.1.5 Ανάπτυξη Ευρυζωνικών Υποδομών

Αναφορικά με την Στρατηγική Ρύθμισης Δικτύων Επόμενης Γενιάς (Next Generation Access - NGAs), η μη ευόδωση της πρωτοβουλίας<sup>11</sup> που ανέπτυξε το ΓΕΡΗΕΤ την περίοδο 2012-13 αναφορικά με την αποδοτική ανάπτυξη κοινού ευρυζωνικού δικτύου πρόσβασης νέας γενιάς στην Κύπρο, οδήγησε το Γραφείο στη διατύπωση πρότασης προς την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Ανασυγκρότησης και Ανάπτυξης (European Bank for Reconstruction and Development - EBRD) αναφορικά με το ενδεχόμενο χρηματοδότησης μελέτης σε σχέση με τις συνθήκες (πολιτικές, οικονομικές, ρυθμιστικές) που θα επιτρέψουν την ανάπτυξη ευρυζωνικού δικτύου νέας γενιάς στην Κύπρο, με στόχο την ενημέρωση της αγοράς και την τροφοδότηση των επιχειρηματικών πλάνων των παροχών δικτύου αλλά και εν δυνάμει επενδυτών. Σκοπός της μελέτης, σύμφωνα με την πρόταση ΓΕΡΗΕΤ, είναι επίσης η αξιολόγηση αντικτύπου (οικονομικού και κοινωνικού) από την υλοποίηση ενός έργου αυτής της φύσης. Η πρόταση του ΓΕΡΗΕΤ έγινε δεκτή για χρηματοδότηση από την EBRD και η διαδικασία επιλογής αναδόχου και

<sup>11</sup> Η πρωτοβουλία του ΓΕΡΗΕΤ αφορούσε στη δημιουργία ευνοϊκών συνθηκών ανάπτυξης δικτύου πρόσβασης NGA με τη συμμετοχή όλων των παροχών δικτύων στην Κύπρο αλλά και επενδυτικών ταμείων, με χρήση, όπου ήταν δυνατό και αποδοτικό, υφιστάμενης δικτυακής υποδομής.



ολοκλήρωσης του έργου αναμένεται να πραγματοποιηθεί περί τα τέλη του 2015.

### **3.1.6 Ευχέρεια Μετακίνησης Καταναλωτών σε Άλλο Παροχέα**

Η διασφάλιση της προοπτικής εύκολης και διαδικαστικά απλής μετακίνησης ενός καταναλωτή από ένα παροχέα σε άλλο, αναγνωρίζεται ως βασικό συστατικό της προαγωγής της ελεύθερης επιλογής του καταναλωτή, αλλά και της εύρυθμης λειτουργίας μιας αγοράς σε συνθήκες υγιούς ανταγωνισμού.

Με δεδομένο το στόχο του Γραφείου σε σχέση με την ελαχιστοποίηση του χρόνου μετάβασης σε άλλο παροχέα από τη στιγμή της αίτησης του καταναλωτή, το ΓΕΡΗΕΤ ξεκίνησε τη διαδικασία αλλαγής των σχετικών διαταγμάτων φορητότητας με στόχο τη βελτιστοποίηση των διαδικασιών σε άμεση συνεργασία με τους εμπλεκόμενους παροχείς, υπό την μορφή τεχνικών ομάδων. Η 1η φάση επαφών που αφορούσε τη βελτιστοποίηση των διαδικασιών αξιολόγησης αιτήσεων φορητότητας ολοκληρώθηκε το 4<sup>ο</sup> τρίμηνο του 2014. Η ολοκλήρωση της 2<sup>ης</sup> φάσης επαφών, που αφορά την ενεργοποίηση, αναμένεται να ολοκληρωθεί εντός του 2<sup>ου</sup> τριμήνου του 2015, ενώ η ολοκλήρωση του έργου και η έναρξη των νέων διαδικασιών αναμένεται εντός του 4<sup>ου</sup> τριμήνου του 2015, έτσι ώστε να επέλθει δραστική μείωση των υφιστάμενων «χρονοδιαγραμμάτων»<sup>12</sup>.

<sup>12</sup> Λαμβάνοντας ως σημείο έναρξης των χρονοδιαγραμμάτων φορητότητας την ημερομηνία υποβολής αίτησης από τον συνδρομητή, ο χρόνος ολοκλήρωσης της διαδικασίας ανέρχεται σήμερα στις 6 ημέρες για κινητή τηλεφωνία και στις 9 ημέρες για σταθερή τηλεφωνία.



### 3.1.7 Ονοματοδοσία και Διευθυνσιοδότηση

Κατά το 2014 ολοκληρώθηκε η αξιολόγηση των διαδικασιών ονοματοδοσίας '.cy' με στόχο την αναθεώρηση του σχετικού Διατάγματος ώστε να βελτιωθούν και να ενισχυθούν οι εφαρμοστέες διαδικασίες και να επικαιροποιηθεί η πολιτική και, ως αποτέλεσμα, και οι κατηγορίες διαδικτυακών ονομάτων χώρου που εκχωρούνται κάτω από το πεδίο ονοματοδοσίας του '.cy'. Η εργασία έτυχε λεπτομερούς επεξεργασίας σε συνεργασία με το Διαχειριστή Ονοματοδοσίας (Πανεπιστήμιο Κύπρου) και το Υπουργείο Εξωτερικών. Η διαδικασία Δημόσιας Διαβούλευσης ολοκληρώθηκε και αναμένεται η έκδοση νέου διατάγματος εντός του 2015.

Οι προτεινόμενες διαδικασίες προβλέπεται να αυτοματοποιήσουν τις παρεχόμενες υπηρεσίες προς το κοινό, να βοηθήσουν τον Διαχειριστή και το ΓΕΡΗΕΤ, αλλά κυρίως τους ενδιαφερόμενους στην επίλυση διαφορών, να απλουστεύσουν και να οριοθετήσουν τις διαδικασίες επίλυσης διαφορών, αναλόγως των περιπτώσεων, οι οποίες υπάγονται σε διαφορετικές κατηγορίες, καθώς και να αυτοματοποιήσουν και να εκσυγχρονίσουν το σύστημα χρήσης των διαδικτυακών ονομάτων χώρου '.cy' στην Κύπρο.

Στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας για εισαγωγή των διευθύνσεων IPv6<sup>13</sup>, και δεδομένης της πλήρους διάθεσης όλων των διευθύνσεων IPv4 σε διεθνές επίπεδο, το ΓΕΡΗΕΤ εκπόνησε σχετική μελέτη που αφορά τη διαχείριση των πόρων IPv4 από τους παροχείς διαδικτύου, ανταποκρινόμενο σε σχετικό αίτημα του Υπουργείου Δικαιοσύνης και Δημοσίας Τάξεως (ΥΔΔΤ) και της Αστυνομίας. Έμφαση δόθηκε στην ανάλυση των τεχνικών λύσεων που χρησιμοποιούν, ή προτίθενται να χρησιμοποιήσουν, οι παροχείς για την αντιμετώπιση του συγκεκριμένου προβλήματος (π.χ., με τη χρήση της τεχνολογίας carrier-grade NAT), και στα πιθανά προβλήματα που πιθανών να προκύπτουν, ιδιαίτερα σε θέματα ασφάλειας (π.χ., εντοπισμός κακόβουλων χρηστών). Η εργασία βοήθησε στην αξιολόγηση του ΥΔΔΤ για την αντιμετώπιση τεχνικών δυσκολιών σχετικά με τη διερεύνηση σοβαρών υποθέσεων. Τροφοδότησε επίσης το σχετικό διάλογο με τους παροχείς Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (ΗΕ) για την αντιμετώπιση των εν λόγω δυσκολιών.

Το ΓΕΡΗΕΤ προωθεί, επίσης, σε συνεργασία με το Πανεπιστήμιο Κύπρου, πρωτοβουλία για την εισαγωγή των διευθύνσεων IPv6, η οποία αναμένεται να αντιμετωπίσει μακροπρόθεσμα το πρόβλημα που θα δημιουργηθεί από την πλήρη διάθεση όλων των διευθύνσεων IPv4 σε διεθνές επίπεδο, αλλά και να βελτιώσει τα χαρακτηριστικά ασφάλειας των διαδικτυακών υπηρεσιών.

<sup>13</sup> Υπάρχουν δύο κύριες εκδόσεις του Πρωτόκολλο Διαδικτύου (IP) σε χρήση, η IPv4, η οποία έχει μήκος 32 bits, και η IPv6, η οποία έχει μήκος 128 bits, παρέχοντας έτσι εκτεταμένες δυνατότητες διευθυνσιοδότησης, διασφαλίζοντας ταυτόχρονα σε παγκόσμιο επίπεδο ότι δεν θα εμφανιστεί σύντομα θέμα έλλειψης πόρων διευθυνσιοδότησης.



### 3.1.8 Σχέδιο Αριθμοδότησης Κυπριακής Δημοκρατίας (ΣΑΚΔ)

Σχετικά με την αξιολόγηση του βαθμού αξιοποίησης των αριθμοδοτικών πόρων από δικαιούχους παροχείς, και με βάση τα πορίσματα σχετικής μελέτης που ολοκληρώθηκε το 4<sup>ο</sup> τρίμηνο του 2014, το ΓΕΡΗΕΤ προχώρησε σε ολοκληρωμένη αξιολόγηση της χρήσης των εκχωρηθέντων αριθμοδοτικών πόρων για το 2014.

Σύμφωνα με τα ευρήματα της αξιολόγησης:

- Όσον αφορά την σταθερή τηλεφωνία, παρόλο που παρουσιάστηκε μια αυξητική τάση στην χρήση των γεωγραφικών αριθμών, διαπιστώθηκε ότι, σε συγκεκριμένους παροχείς, μεγάλο ποσοστό των εκχωρημένων γεωγραφικών αριθμών παραμένει αδιάθετο χωρίς να έχει διατεθεί σε συνδρομητές.
- Όσον αφορά την κινητή τηλεφωνία, εντοπίστηκαν γενικά υψηλά ποσοστά εκχώρησης στους κυριότερους παροχείς, με εξαίρεση συγκεκριμένο παροχέα του οποίου τα ποσοστά εκχώρησης βρίσκονται σε ποσοστό μικρότερο της τάξης του 10%.

Με βάση τα πιο πάνω ευρήματα, το ΓΕΡΗΕΤ προχώρησε σε πρώτη φάση στην ενημέρωση των εμπλεκόμενων παροχέων όσον αφορά τη μη αποδοτική χρήση των αριθμοδοτικών πόρων που έχουν στην κατοχή τους και τους κάλεσε να επανεξετάσουν τις ανάγκες τους ώστε να προχωρήσουν σε πιθανή επιστροφή αριθμοδοτικών πόρων, εφόσον κάτι τέτοιο κριθεί σκόπιμο.

### 3.1.9 Συμμετρική Ρύθμιση

#### 3.1.9.1 Σχέδιο Συχνοτήτων Δικτύου Πρόσβασης

Το 2014 το ΓΕΡΗΕΤ συνέχισε την εργασία του αναφορικά με την ανάπτυξη σημείων συγκέντρωσης στον τοπικό βρόχο και υποβρόχο, η οποία οδήγησε στην έκδοση της Απόφασης περί 'Τροποποίησης της Απόφασης καθορισμού υποχρεώσεων και διαδικασιών για τη δημιουργία και εφαρμογή Πλάνου Διαχείρισης Συχνοτήτων, Απόφαση του 2014', ΚΔΠ 368/2014, με την οποία εισάγεται η χρήση της τεχνολογίας VDSL2 από τους Κεντρικούς Κατανεμητές χάλκινων καλωδίων και η επέκταση των μασκών φάσματος για τα σήματα τεχνολογίας VDSL2 μέχρι τη μέγιστη χρησιμοποιήσιμη συχνότητα (MUF) της τεχνολογίας VDSL2 12a (12MHz).





Η εξέλιξη αυτή αναμένεται να λειτουργήσει καταλυτικά ως προς την αύξηση των επιλογών του καταναλωτή σε ό,τι αφορά υπηρεσίες IPTV και ταχείας πρόσβασης στο διαδίκτυο.

### **3.1.9.2 Εσωτερική Καλωδίωση Κτιρίων: Διαδικασίες**

Κατά το 2014 τέθηκε σε Δημόσια Διαβούλευση (ΔΔΗΕ 14/2014) το προσχέδιο Διατάγματος περί Υποδομής Εσωτερικής Καλωδίωσης Οικοδομών (ΥΕΚΟ), στο οποίο καθορίζεται το νέο ρυθμιστικό/νομικό/τεχνικό πλαίσιο ανάπτυξης υποδομών στον ιδιωτικό χώρο. Ο σκοπός είναι, οι κτηριακές υποδομές να είναι σε θέση να υποστηρίξουν σύνδεση με τα δίκτυα νέας γενεάς και να μπορούν οι χρήστες να επωφεληθούν από τις υπηρεσίες που τα δίκτυα υποστηρίζουν.

Οι πρόνοιες του προσχεδίου Διατάγματος συμπληρώνουν το συνολικό πλαίσιο ανάπτυξης των υποδομών δικτύων, δηλαδή τα ασύμμετρα ρυθμιστικά μέτρα μετά από εξέταση σχετικής αγοράς, και τα συμμετρικά μέτρα που περιλαμβάνουν τα θέματα συνεγκατάστασης και δικαιωμάτων διέλευσης. Το νέο πλαίσιο καλύπτει τόσο νέα όσο και υφιστάμενα υποστατικά.

Με τη συγκεκριμένη ρύθμιση διασφαλίζεται ο συντονισμός των ενεργειών των ιδιοκτητών, των μελετητών, των εγκαταστατών, των παροχών και των αρμοδίων αρχών με βάση προκαθορισμένα πρότυπα και διαδικασίες, εξασφαλίζεται η επαγγελματικού επιπέδου εργασία εκτέλεσης εγκαταστάσεων και εξυπηρέτησης των καταναλωτών, και διευκολύνεται η διαδικασία αλλαγής παροχέα, εκ μέρους του καταναλωτή.

Η εργασία αυτή θα ολοκληρωθεί με τη συμβολή του Επιστημονικού Τεχνικού Επιμελητηρίου Κύπρου (ΕΤΕΚ). Ο καθορισμός αναλυτικού και ολοκληρωμένου πλαισίου διαδικασιών περιλαμβάνει, εκτός από τις τεχνικές προδιαγραφές, τη διαδικασία διενέργειας μελετών και το καθεστώς λειτουργίας των μελετητών. Η ανάμειξη του ΕΤΕΚ στο έργο σχετίζεται με το γεγονός ότι ο σχεδιασμός της υποδομής στα υποστατικά ανατίθεται σε ιδιώτες μελετητές και θα πρέπει να:

- α. καταγραφούν τα καθήκοντα και οι υποχρεώσεις τους,
- β. καθοριστούν τα δικαιώματα τους,
- γ. οριστεί η επιστημονική κατάρτιση τους,
- δ. εξευρεθεί ο τρόπος εποπτείας των εργασιών τους.





### 3.1.9.3 Δικαιώματα Διέλευσης

Κατά το 2014 το ΓΕΡΗΕΤ συνέχισε το συντονισμό, τον έλεγχο και την εποπτεία σε ότι αφορά στην εφαρμογή των διαδικασιών απόκτησης δικαιωμάτων διέλευσης στο οδικό δίκτυο και των κατάλληλων τεχνικών προδιαγραφών/λύσεων οι οποίες μειώνουν το κόστος ανάπτυξης των υποδομών, τόσο για ιδιωτικές αναπτύξεις, όσο και για αναπτύξεις από παροχείς και κρατικές αρχές. Ως αποτέλεσμα των ενεργειών του Γραφείου, και της θεσμοθέτησης των διαδικασιών και των χρονοδιαγραμμάτων, ρυθμίστηκε η συνεργασία μεταξύ κρατικών υπηρεσιών και παροχέων, καθώς και μεταξύ παροχέων, με αποτέλεσμα, μεταξύ άλλων, τον αποδοτικότερο συντονισμό των ενεργειών αδειοδότησης, εκτέλεσης και ελέγχου των έργων, την αποφυγή επαναλαμβανόμενων εκσκαφών, το δικαιότερο επιμερισμό του κόστους μεταξύ των παροχέων, την αποφυγή ζημιών σε παραπλήσιες υποδομές κατά την εκτέλεση των έργων κλπ.

Οι διαδικασίες και τεχνικές προδιαγραφές είναι προσαρμοσμένες και προωθούν την ανάπτυξη των δικτυακών υποδομών νέας γενιάς, καθώς και την απρόσκοπτη πρόσβαση στα υποστατικά με απτά οφέλη, τόσο για τους παροχείς και τους εν δυνάμει επενδυτές, όσο και για τους καταναλωτές ως προς τη δυνατότητα επιλογής παροχέα και υπηρεσίας. Οι διαδικασίες που έχουν υιοθετηθεί καθιστούν την Κύπρο ένα από τα κράτη-μέλη της ΕΕ που έχουν προσαρμόσει το ρυθμιστικό πλαίσιο και την πολιτική τους, σε μεγάλο βαθμό, με στόχο τη μείωση των δαπανών ανάπτυξης δικτυακών υποδομών, κυρίως νέας γενιάς, όπως προνοεί το νέο πλαίσιο μείωσης του κόστους ανάπτυξης που προωθεί η Ευρωπαϊκή Επιτροπή.

#### 3.1.9.3.1 Σύστημα Χαρτογράφησης Δικτυακών Υποδομών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών της Κυπριακής Δημοκρατίας (GIS)

Κατά το έτος 2014 το ΓΕΡΗΕΤ προχώρησε, μέσω της συνεργασίας του με το Τεχνολογικό Πανεπιστήμιο Κύπρου (ΤΕΠΑΚ), στη διαμόρφωση των κατάλληλων προδιαγραφών υλισμικού και λογισμικού για το έργο δημιουργίας και λειτουργίας «Συστήματος Χαρτογράφησης Δικτυακών Υποδομών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών της Κυπριακής Δημοκρατίας (GIS)», και στη συνέχεια μέσω ανοικτών διαδικασιών στην αγορά του συγκεκριμένου εξοπλισμού και λογισμικού.

Κατά το έτος 2015 προγραμματίζεται η εγκατάσταση και παραμετροποίηση του συστήματος ώστε να τεθεί σε λειτουργία. Συγκεκριμένα, αναμένεται να ολοκληρωθεί η μεταφορά των δεδομένων στο σύστημα και η καταγραφή των διαδικασιών πρόσβασης στο σύστημα σε συνεργασία με τους παροχείς



ηλεκτρονικών επικοινωνιών που αναπτύσσουν διακτυακή υποδομή, με απώτερο στόχο να αναπτυχθεί η εφαρμογή που θα εξάγει την σχετική πληροφόρηση προς όλους τους ενδιαφερομένους.

Με την ολοκλήρωσή του, το έργο θα λειτουργήσει καταλυτικά στη διαμόρφωση πολιτικής<sup>14</sup> αλλά και ρυθμιστικής<sup>15</sup> στρατηγικής σε σχέση με την ανάπτυξη<sup>16</sup> και προστασία<sup>17</sup> δικτύων στην κυπριακή αγορά Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, ενώ θα υποστηρίξει επίσης τη διαχείριση των πληροφοριών σε σχέση με την παραχώρηση δικαιωμάτων διέλευσης που αφορούν στις δικτυακές υποδομές εντός της επικράτειας της Κυπριακής Δημοκρατίας, περιλαμβανομένης της θαλάσσιας αποκλειστικής οικονομικής ζώνης<sup>18</sup>.

#### 3.1.9.4 Συνεγκατάσταση

Η δυνατότητα συνεγκατάστασης, σε συνδυασμό με την παραχώρηση δικαιωμάτων διέλευσης, την αδεσμοποίηση πρόσβαση στον τοπικό βρόχο και την εξασφάλιση της δυνατότητας σύνδεσης του τελικού χρήστη με το δίκτυο του παροχέα (μισθωμένες συνδέσεις: backhaul), αποτελεί βασικό στοιχείο ανάπτυξης της δικτυακής υποδομής των εναλλακτικών παροχέων στην Κύπρο και κατ' επέκταση της διαμόρφωσης περιβάλλοντος υγιούς ανταγωνισμού με ευεργετικά αποτελέσματα στους τελικούς χρήστες, τόσο σε ό,τι αφορά στη μείωση της δαπάνης σύνδεσης σε δίκτυο όσο και σε ό,τι αφορά στη μείωση της δαπάνης χρήσης υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.

Κατά το 2014 το ΓΕΡΗΕΤ, συνέχισε την έρευνα που είχε ξεκινήσει με θέμα την αξιολόγηση των επιπτώσεων των προνοιών του Διατάγματος (ΚΔΠ 247/2013), η οποία κατέδειξε την ανάγκη προσαρμογής κάποιων υπηρεσιών, διαδικασιών και χρονοδιαγραμμάτων με βάση τις τρέχουσες ανάγκες της αγοράς και τις νέες τεχνολογίες που αναπτύσσονται από τους παροχείς. Ο στόχος ήταν και παραμένει, η βελτιστοποίηση των προνοιών του Διατάγματος, ούτως ώστε, να επανακαθοριστεί το πλαίσιο με άμεση προσαρμογή στις εξελίξεις ως προς τις αποφάσεις για την εισαγωγή των δικτύων νέας γενεάς (προσβάσεων νέας γενεάς, ουδετερότητας τεχνολογιών, ανάπτυξη υποδομών από νέους επενδυτές και τις τοπικές αρχές κλπ.).

Παράλληλα με τη γενική αξιολόγηση του πλαισίου συνεγκατάστασης, το Νοέμβριο του 2014, ο

<sup>14</sup> Βλ. στόχους ευρωπαϊκής στρατηγικής 2020: Δημιουργία ευρωζωνικού χάρτη ο οποίος αποτελεί προϋπόθεση διεκδίκησης και εξασφάλισης ευρωπαϊκών κονδυλίων για την υλοποίηση έργων ανάπτυξης σχετικών με τη δημιουργία προϋποθέσεων υλοποίησης της Κοινωνίας της Πληροφορίας. Βλ. επίσης στόχους ψηφιακού θεματολογίου σε σχέση με την ανάπτυξη της ικανότητας των χωρών μελών να διασφαλίζουν τη δραστική μείωση της δαπάνης για την ανάπτυξη δικτύων νέας γενιάς (σταθερά) με τη χρήση υφιστάμενων υποδομών πολιτικής μηχανικής.

<sup>15</sup> Διαθεσιμότητα αγωγών και συνεγκατάσταση.

<sup>16</sup> Ενημέρωση τοπικών αρχών για την αδειοδότηση έργων υποδομής, αναδόχων έργων ανάπτυξης, βελτιωτικών έργων και οικοπεδοποιήσεων (σχεδιασμός χώρων υποδομής ηλεκτρονικών επικοινωνιών), κτλ.

<sup>17</sup> Επιχειρησιακή συνέχεια, Ασφάλεια Δικτύων και Πληροφοριών, Κυβερνοασφάλεια.

<sup>18</sup> Σε αρχικό στάδιο το έργο καλύπτει τις περιοχές που ελέγχονται από την Κυπριακή Δημοκρατία.



Επίτροπος, έχοντας ως στόχο τη διαφάνεια και τη μη διάκριση στις χρεώσεις συνεγκατάστασης συστημάτων κεραιών, αλλά και την άμεση εισαγωγή νέων δικτυακών υποδομών κινητής τηλεφωνίας (δίκτυα τέταρτης γενεάς), καθώς και την ανάπτυξη τρίτου δικτύου κινητής τηλεφωνίας στη Κύπρο, εξέδωσε και δημοσίευσε το περί της Τροποποίησης του Διατάγματος περί Παροχής Συνεγκατάστασης και από κοινού χρήσης Διευκολύνσεων Διάταγμα του 2014 (ΚΔΠ 494/2014).

### 3.1.10 Ασυμετρική Ρύθμιση

#### 3.1.10.1 Ρυθμιστικές υποχρεώσεις ως απόρροια εξέτασης αγοράς

Σύμφωνα με το ισχύον Κοινοτικό Ρυθμιστικό Πλαίσιο<sup>19</sup>, το οποίο προσβλέπει στη δημιουργία ενός κοινού εναρμονιστικού πλαισίου στην Ευρωπαϊκή Ένωση και στοχεύει στη μείωση των εμποδίων εισόδου στην αγορά και την ενθάρρυνση των προοπτικών για αποτελεσματικό και υγιή ανταγωνισμό προς όφελος των καταναλωτών, οι προς ρύθμιση αγορές ορίζονται σύμφωνα με τις αρχές της Ευρωπαϊκής Νομοθεσίας περί ανταγωνισμού και παρατίθενται στη σχετική Σύσταση<sup>20</sup> της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, λαμβανομένων υπόψη των εθνικών συνθηκών.

<sup>19</sup> Βάση για το νέο κοινοτικό ρυθμιστικό πλαίσιο αποτελούν πέντε οδηγίες της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (ΕΕ):

- Οδηγία 2002/21/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 7ης Μαρτίου 2002 σχετικά με κοινό κανονιστικό πλαίσιο για δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών (οδηγία πλαίσιο) «Οδηγία 2002/19/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 7ης Μαρτίου 2002 σχετικά με την πρόσβαση σε δίκτυα ηλεκτρονικών επικοινωνιών και συναφείς ευκολίες, καθώς και με τη διασύνδεσή τους» (Οδηγία για την πρόσβαση, ΕΕ L 108 της 24.4.2002, σελ. 7),
- «Οδηγία 2002/20/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 7ης Μαρτίου 2002 για την αδειοδότηση δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών» (Οδηγία για την αδειοδότηση, ΕΕ L108 της 24.4.2002, σελ.21),
- «Οδηγία 2002/22/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 7ης Μαρτίου 2002 για την καθολική υπηρεσία και τα δικαιώματα των χρηστών όσον αφορά δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών» (Οδηγία καθολικής υπηρεσίας, ΕΕ L 108 της 24.4.2002, σελ.51),
- «Οδηγία 2002/58/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 12ης Ιουλίου 2002 σχετικά με την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και την προστασία της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών» (Οδηγία για την προστασία της ιδιωτικής ζωής στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες, ΕΕ L 201, 31/07/2002, σελ. 37), όπως αυτές τροποποιήθηκαν από την Οδηγία 2009/140/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 25ης Νοεμβρίου 2009 και την Οδηγία 2009/136/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 25ης Νοεμβρίου 2009.

<sup>20</sup> Σύσταση της Επιτροπής της 9ης Οκτωβρίου 2014 σχετικά με σημαντικές αγορές προϊόντων και υπηρεσιών στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, οι οποίες επιδέχονται εκ των προτέρων κανονιστική ρύθμιση, σύμφωνα με την οδηγία 2002/21/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με κοινό κανονιστικό πλαίσιο για δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών» (2014/710/ΕΕ)

ΣΥΣΤΑΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ της 17ης Δεκεμβρίου 2007 αναφορικά με σχετικές αγορές προϊόντων και υπηρεσιών στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, οι οποίες επιδέχονται εκ των προτέρων κανονιστική ρύθμιση, σύμφωνα με την οδηγία 2002/21/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με κοινό κανονιστικό πλαίσιο για δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών [κοινοποιηθείσα υπό τον αριθμό Ε(2007) 5406] (2007/879/ΕΚ), και Αιτιολογική Έκθεση αυτής. Μεταφέρθηκαν στην Κυπριακή Νομοθεσία με τα Διατάγματα Κ.Δ.Π.147/2005 και Κ.Δ.Π.148/2005, ως αυτά εκάστοτε τροποποιούνται.



Ο Επίτροπος Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΡΗΕΤ) καλείται, στα πλαίσια των σχετικών προνοιών της νομοθεσίας, να ορίσει σχετικές αγορές στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, λαμβάνοντας υπόψη τις εθνικές συνθήκες και τη γεωγραφική διάσταση κάθε αγοράς μέσα στην επικράτεια, σύμφωνα με τη διαδικασία για τον ορισμό αγοράς η οποία περιγράφεται στην Οδηγία Πλαίσιο και λαμβάνοντας υπόψη τη Σύσταση. Στη συνέχεια, ο Επίτροπος οφείλει να αναλύσει το καθεστώς του ανταγωνισμού που υφίσταται σε κάθε αγορά και να αξιολογήσει το ενδεχόμενο καθορισμού οργανισμού/ών με Σημαντική Ισχύ στην Αγορά (ΣΙΑ), βάσει και των Κατευθυντήριων Γραμμών<sup>21</sup> της ΕΕ.

Σε κάθε μια από τις αναγνωρισθείσες αγορές, ο ΕΡΗΕΤ είναι δυνατό να παρέμβει εκ των προτέρων (ex-ante) στα πλαίσια άσκησης των καθηκόντων του μόνο, εφόσον η υπό εξέταση αγορά αξιολογείται ως μη επαρκώς ανταγωνιστική και κατά συνέπεια πρέπει να καθοριστεί/ούν οργανισμός/οί με ΣΙΑ<sup>22</sup>. Ο νομοθετικός ορισμός της ΣΙΑ αντιστοιχεί ουσιαστικά στην έννοια της «δεσπόζουσας θέσης» που έχει οριστεί στη νομολογία του Ευρωπαϊκού Δικαστηρίου ως «η θέση οικονομικής ισχύος η οποία επιτρέπει σε ένα οργανισμό να συμπεριφέρεται σε σημαντικό βαθμό ανεξάρτητα από τους ανταγωνιστές του, τους πελάτες τους και τελικά τους καταναλωτές». Τα ρυθμιστικά μέτρα που μπορεί να επιβληθούν σε αγορά όπου διαπιστώνεται ύπαρξη οργανισμού/ών με ΣΙΑ πρέπει να είναι κατάλληλα και αναλογικά και να αποσκοπούν στην επίτευξη στόχων πολιτικής, όπως αυτοί ορίζονται στο άρθρο 8 της Οδηγίας Πλαίσιο, που περιλαμβάνουν κυρίως την:

- προώθηση του ανταγωνισμού στην προσφορά υπηρεσιών/δικτύων/σχετικών διευκολύνσεων ηλεκτρονικών επικοινωνιών,
- ανάπτυξη της εσωτερικής αγοράς, και
- προώθηση των συμφερόντων των καταναλωτών.

Σε περίπτωση που ο ΕΡΗΕΤ αξιολογεί μια αγορά ως αρκούντως ανταγωνιστική, τότε σύμφωνα με το άρθρο 16(3) της Οδηγίας Πλαίσιο η Εθνική Ρυθμιστική Αρχή (ΕΡΑ) υποχρεούται:

(α) να μην επιβάλει ρυθμιστικές υποχρεώσεις σε οποιοδήποτε οργανισμό,

(β) να αποσύρει από επηρεαζόμενο/ους οργανισμό/ούς ρυθμιστικές υποχρεώσεις οι οποίες επιβλήθηκαν στο παρελθόν.

<sup>21</sup> «Κατευθυντήριες Γραμμές της Επιτροπής για την ανάλυση αγοράς και την εκτίμηση της σημαντικής ισχύος στην αγορά βάσει του κοινοτικού πλαισίου κανονιστικών ρυθμίσεων για τα δίκτυα και τις υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών» (2002/C/165/03, ΕΕ C 165/6 της 11.7.2002, σελ. 6). Μεταφέρθηκαν στην Κυπριακή Νομοθεσία με τα Διατάγματα Κ.Δ.Π.147/2005 και Κ.Δ.Π.148/2005, ως αυτά εκάστοτε τροποποιούνται.

<sup>22</sup> Βλ. το άρθρο 14 της Οδηγίας Πλαίσιο ως προς τον νομοθετικό ορισμό της ΣΙΑ.



Κατά το 2014 ολοκληρώθηκε η εργασία αναφορικά με την εξέταση των Αγορών για τον Τερματισμό Φωνητικών Κλήσεων σε Μεμονωμένα Κινητά Δίκτυα (Αγορά 2<sup>23</sup>), και της Πρόσβασης και Προέλευσης (Εκκίνησης) Κλήσεων στα Δημόσια Δίκτυα Κινητής Τηλεφωνίας (Αγορά 15<sup>24</sup>). Τα αποτελέσματα για τις εν λόγω αγορές κοινοποιήθηκαν στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή και αναμένεται η έκδοση των σχετικών αποφάσεων εντός του 2015.

Κατά το 2014 διεκπεραιώθηκε επίσης η εξέταση των αγορών των μισθωμένων γραμμών με την αποστολή τριών εγγράφων κοινοποίησης στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή σχετικά με την αγορά λιανικής για την ελάχιστη δέσμη μισθωμένων γραμμών (Αγορά 7, 2003), τη χονδρική αγορά ζευκτικών τμημάτων μισθωμένων γραμμών (Αγορά 14, 2003), τη χονδρική αγορά τερματικών τμημάτων μισθωμένων γραμμών (Αγορά 13, 2003 (και Αγορά 6, 2007)) στην Κύπρο. Το ΓΕΡΗΕΤ έλαβε και τις σχετικές αποφάσεις από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή λίγες μέρες πριν την ολοκλήρωση του 2014 και οι τελικές αποφάσεις του ΕΡΗΕΤ λήφθηκαν τον Απρίλιο του 2015.

### 3.1.11 Καθολική Υπηρεσία Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών

#### 3.1.11.1 Πεδίο Καθολικής Υπηρεσίας

Η Καθολική Υπηρεσία παρέχει τη δυνατότητα πρόσβασης σε ευάλωτες ομάδες πληθυσμού όπως και σε καταναλωτές σε γεωγραφικά απομακρυσμένες ή/και αγροτικές περιοχές που η αγορά δυνατόν να μην εξυπηρετούσε, επιτρέποντας τους έτσι να έχουν συμμετοχή στην οικονομία και την κοινωνία γενικότερα. Κατά το 2014, ο ΕΡΗΕΤ, λαμβάνοντας υπόψη τις κοινωνικές και τεχνολογικές εξελίξεις στην αγορά, τις διαθέσιμες επιλογές υπηρεσιών στους καταναλωτές και τη χρήση υπηρεσιών εκ μέρους των καταναλωτών, σύμφωνα με το Άρθρο 108 του Νόμου 112(Ι)/2004, έχει εκδώσει σχετική Απόφαση 318/2014 με την οποία επανακαθορίζεται το πεδίο της Καθολικής Υπηρεσίας. Με βάση τη νέα Απόφαση:

(α) αφαιρέθηκε η υπηρεσία κοινόχρηστων τηλεφώνων από τις υπηρεσίες που αποτελούν το πεδίο της καθολικής υπηρεσίας και

(β) αφαιρέθηκε η υποχρέωση του παροχέα να κρατά πλήρη τηλεφωνικό κατάλογο σε έντυπη μορφή αναφορικά με την υπηρεσία πληροφοριών καταλόγου, ωστόσο παραμένει η υποχρέωση να διατηρεί κατάλογο σε ηλεκτρονική μορφή.

<sup>23</sup> «Σύσταση της Επιτροπής της 9ης Οκτωβρίου 2014 σχετικά με σημαντικές αγορές προϊόντων και υπηρεσιών στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, οι οποίες επιδέχονται εκ των προτέρων κανονιστική ρύθμιση, σύμφωνα με την οδηγία 2002/21/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με κοινό κανονιστικό πλαίσιο για δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών» (2014/710/ΕΕ).

<sup>24</sup> Σύσταση της Επιτροπής της 11ης Φεβρουαρίου 2003 για τις αγορές προϊόντων και υπηρεσιών στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών που επιδέχονται εκ των προτέρων ρύθμιση σύμφωνα με την οδηγία 2002/21/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με κοινό κανονιστικό πλαίσιο για δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών, Ε(2003) 497, (2003/311/ΕΚ).





Η Καθολική Υπηρεσία περιλαμβάνει τις ακόλουθες υπηρεσίες:

1. Σύνδεση σε σταθερή θέση με το δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο και πρόσβαση στις συναφείς τηλεφωνικές υπηρεσίες,
2. Υπηρεσία πληροφοριών τηλεφωνικού καταλόγου και παροχή καταλόγων συνδρομητών σε ηλεκτρονική μορφή,
3. Υπηρεσίες ή ευκολίες για άτομα με ειδικές ανάγκες, χαμηλό εισόδημα ή/και ειδικές κοινωνικές ανάγκες, και
4. Δωρεάν πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης.

#### **3.1.11.2 Ορισμός Καθολικού Παροχέα**

Στις 5 Σεπτεμβρίου 2014, κατόπιν διαδικασίας επιλογής υπόχρεου οργανισμού για το σύνολο ή μέρος των υπηρεσιών της Καθολικής Υπηρεσίας, ο ΕΡΗΕΤ με σχετική Απόφαση (463/2014) όρισε την ΑΤΗΚ ως παροχέα Καθολικής Υπηρεσίας για χρονική περίοδο που διαρκεί μέχρι την 31<sup>η</sup> Δεκεμβρίου 2017.

#### **3.1.11.3 Αξιολόγηση αιτήματος της ΑΤΗΚ για χρηματοδότηση του καθαρού κόστους της Καθολικής Υπηρεσίας (Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες) για το έτος 2012**

Ο Επίτροπος, με απόφασή του ημερομηνίας 1<sup>η</sup> Δεκεμβρίου 2014, απέρριψε το αίτημα της ΑΤΗΚ για τη χρηματοδότηση του καθαρού κόστους της Καθολικής Υπηρεσίας (Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες) για το έτος 2012, το οποίο υποβλήθηκε στις 18 Ιουνίου 2013. Ο Επίτροπος βάσισε την απόφασή του στη μελέτη και αξιολόγηση:

1. των οικονομικών αποτελεσμάτων της ΑΤΗΚ για την υπό αναφορά περίοδο,
2. των ρυθμιστικών υποχρεώσεων που αφορούν στη λειτουργία της ΑΤΗΚ σε συναφείς με την καθολική υπηρεσία αγορές,
3. της δραστηριότητας της ΑΤΗΚ σε αγορές που χρησιμοποιούν υποδομή που περιλαμβάνεται στη δέσμη υπηρεσιών της καθολικής υπηρεσίας.



## 3.2 Ταχυδρομικές Υπηρεσίες

### 3.2.1 Ρυθμιστική προσέγγιση

Η ρυθμιστική δραστηριότητα του ΓΕΡΗΕΤ επικεντρώθηκε στη δημιουργία ευνοϊκών συνθηκών ανάπτυξης του ανταγωνισμού στην αγορά Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, δεδομένων των προνοιών και το πλαίσιο που ορίζει η Οδηγία 2008/06/ΕΚ.

Με την ολοκλήρωση του ελέγχου<sup>25</sup> των αποτελεσμάτων του κοστολογικού συστήματος του Κυπριακού Ταχυδρομείου, το ΓΕΡΗΕΤ προέβηκε στην αναϊσορρόπηση<sup>26</sup> του πλαισίου λιανικών τελών των υπηρεσιών που εμπίπτουν στο πεδίο Καθολικής Υπηρεσίας που προσφέρονται από το Κυπριακό Ταχυδρομείο. Η αναϊσορρόπηση διενεργήθηκε με στόχο τα τέλη των υπηρεσιών να αντικατοπτρίζουν το κόστος και να είναι προσιτά προς τον καταναλωτή. Τον Φεβρουάριο του 2014 εκδόθηκε η Απόφαση περί Καθορισμού Πλαισίου των Λιανικών Τιμών του Κυπριακού Ταχυδρομείου, ως Φορέα Παροχής Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας, η οποία οδήγησε στην τροποποίηση των λιανικών τελών εκ μέρους του Κυπριακού Ταχυδρομείου τον Αύγουστο του 2014.

Το ΓΕΡΗΕΤ ανέπτυξε τα ακόλουθα πρωτοποριακά και αυτοματοποιημένα εργαλεία εποπτείας της ταχυδρομικής αγοράς (βλ. Γράφημα 11):

- κοστολογικό μοντέλο Bottom-up για υπολογισμό του κόστους των λιανικών και χονδρικών ταχυδρομικών υπηρεσιών,
- κοστολογικό μοντέλο για τον υπολογισμό του καθαρού κόστους της καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας,
- μοντέλο συμπίεσης περιθωρίου κέρδους μεταξύ χονδρικών και λιανικών ταχυδρομικών υπηρεσιών,
- εργαλείο πρόβλεψης των όγκων των ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Αναφορικά με την προαναφερόμενη προσέγγιση εποπτείας της ταχυδρομικής αγοράς, το ΓΕΡΗΕΤ είναι υποψήφιο για το European Public Sector Award EPSA 2015 .

<sup>25</sup> Με τη βοήθεια Οίκου Συμβούλων.

<sup>26</sup> Βλ. Δημόσια Ακρόαση ΓΕΡΗΕΤ Τ.Υ. 04/2013 (ημερομηνία δημοσίευσης η 9<sup>η</sup> Σεπτεμβρίου 2013).

Γράφημα 11: Εργαλεία Εποπτείας Ταχυδρομικής αγοράς



Τα αποτελέσματα της ανάπτυξης των λόγω εργαλείων ενσωματώθηκαν στα ακόλουθα Διατάγματα, τα οποία εκδόθηκαν στις 7 Νοεμβρίου 2014:

- Διάταγμα «Περί καθορισμού λογιστικών συστημάτων του Φορέα Παροχής Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας, και του τρόπου καταμερισμού του κόστους των προϊόντων του πεδίου της καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας» (Κ.Δ.Π 493/2014). Το εν λόγω Διάταγμα καθορίζει τα λογιστικά συστήματα και τον τρόπο κατανομής του κόστους των προϊόντων και υπηρεσιών του πεδίου Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας, τον έλεγχο των αποτελεσμάτων των κοστολογικών συστημάτων και τον καθορισμό πλαισίου χονδρικών και λιανικών τελών που ανήκουν στο ίδιο πεδίο.
- Διάταγμα «Περί του τρόπου υπολογισμού του καθαρού κόστους της παροχής Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας και της ίδρυσης Ταμείου Αποζημιώσεως με το οποίο καθορίζεται ο τρόπος υπολογισμού του καθαρού κόστους της Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας (Κ.Δ.Π. 492/2014)».

Στις 19 Δεκεμβρίου 2014 εκδόθηκε η Απόφαση περί Καθορισμού του Καθεστώτος των Γενικών Εξουσιοδοτήσεων (Ταχυδρομικές Υπηρεσίες), Κ.Δ.Π. 569/2014, με την οποία καθορίζονται τα είδη



ταχυδρομικών δραστηριοτήτων που υπόκεινται σε Γενική Εξουσιοδότηση καθώς επίσης και των όρων και προϋποθέσεων βάσει των οποίων προσφέρονται ταχυδρομικές υπηρεσίες υπό το εν λόγω καθεστώς. Οι όροι και προϋποθέσεις αφορούν κυρίως την προστασία και πληροφόρηση των καταναλωτών ως προς τις παρεχόμενες ταχυδρομικές υπηρεσίες.

### 3.2.2 Καθολική Ταχυδρομική Υπηρεσία

Η ποιότητα παροχής Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας<sup>28</sup> σε ένα ανταγωνιστικό περιβάλλον παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών στην Κύπρο, θα πρέπει να είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με το κόστος (και άρα την λιανική τιμή) προσφοράς Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας στην εθνική αγορά, αλλά και στην ενιαία ευρωπαϊκή ταχυδρομική αγορά<sup>29</sup>.

Επιπρόσθετα, το ενδεχόμενο ο Παροχέας Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας να βρεθεί αντιμέτωπος με μειωμένους<sup>30</sup> όγκους αντικειμένων αλληλογραφίας σε συνδυασμό με αυξημένο κόστος παροχής των υπηρεσιών, δυνατόν να δημιουργεί θέμα βιωσιμότητας της Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας ή και αυξημένη δαπάνη για την αγορά (ή για το κράτος, στην απουσία ανταγωνισμού εντός της Καθολικής) στο πλαίσιο της συνεισφοράς στο Ταμείο Αποζημίωσης για την Καθολική Ταχυδρομική Υπηρεσία.

Παράλληλα, δεδομένης της αφαίρεσης των μονοπωλιακών καταλοίπων στην Ταχυδρομική Αγορά της Κύπρου, ο συσχετισμός ποιότητας-τιμής στον τομέα της χονδρικής παροχής υπηρεσιών<sup>31</sup>, αποκτά ιδιαίτερη σημασία.

<sup>28</sup> Η καθολική ταχυδρομική υπηρεσία αποτελείται από την ελάχιστη δέσμη ταχυδρομικών υπηρεσιών καθορισμένης ποιότητας, οι οποίες αποτελούν την εκάστοτε ταχυδρομική υπηρεσία, και διασφαλίζει ότι αυτή είναι διαθέσιμη σε όλους τους χρήστες, στην Κύπρο, σε προσιτές τιμές, ανεξάρτητα από τη γεωγραφική τους θέση, και υπό το φως των συγκεκριμένων συνθηκών στην Κύπρο.

<sup>29</sup> Η Οδηγία 2006/123/ΕΚ η οποία ρυθμίζει την προσφορά υπηρεσιών στην ενιαία εσωτερική αγορά έχει ως βασική επιδίωξη τη διευκόλυνση της παροχής υπηρεσιών μεταξύ των χωρών μελών. Ως τέτοια, επιχειρεί να δημιουργήσει κίνητρα στους παροχείς καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας ούτως ώστε να αυξήσουν την ποιότητα παροχής διασυνοριακής υπηρεσίας (σύνδεση ποιότητας-καταληκτικού τέλους) – βλ. επίσης σύμβαση Reims. Πρόσθετα, στο άρθρο 13 της Οδηγίας 1997/67/ΕΚ γίνεται αναφορά στα χαρακτηριστικά που θα πρέπει να διέπουν το διασυνοριακό ταχυδρομείο (τιμή-κόστος-ποιότητα). Η πρόνοια επαναλαμβάνεται στο άρθρο 12 όπως τροποποιείται με την Οδηγία 2008/6/ΕΚ. Βλ. επίσης μεθοδολογία υπολογισμού των καταληκτικών τελών (terminal dues): UPU vs REIMS V.

<sup>30</sup> Είτε ως αποτέλεσμα της ευρύτερης μείωσης της χρήσης των ταχυδρομικών υπηρεσιών από το κοινό λόγω ηλεκτρονικής αντικατάστασης, είτε λόγω της ανάπτυξης εναλλακτικών παροχών οι οποίοι αποσπούν μερίδιο αγοράς.

<sup>31</sup> Βλ. προβλεπόμενο έργο ανάπτυξης εργαλείων εποπτείας της Ταχυδρομικής Αγοράς.

## 4. ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ

### 4.1. Ασφάλεια Δικτύων και Πληροφορικών

Το ΓΕΡΗΕΤ καθορίζει το βασικό επίπεδο ασφαλείας που πρέπει να διασφαλίζουν οι παροχείς Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών με βάση το Διάταγμα 253/2011, το οποίο πραγματεύεται τον καθορισμό των ελάχιστων υποχρεώσεων σχετικά με την ασφάλεια των δικτύων και πληροφοριών τις οποίες πρέπει να τηρούν οι παροχείς οι οποίοι λειτουργούν δημόσια δίκτυα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στην Κυπριακή Δημοκρατία. Το ΓΕΡΗΕΤ διεξάγει ετήσιους ελέγχους αξιολόγησης του επιπέδου συμμόρφωσης των τεσσάρων μεγάλων παροχών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών που δραστηριοποιούνται στην Κυπριακή Δημοκρατία (Cablenet, CYTA, MTN και Primetel).

Εντός του 2014 τέθηκαν σε πρακτική εφαρμογή οι νέες διαδικασίες κοινοποίησης συμβάντων παραβίασης ασφαλείας, κατ' εφαρμογή των άρθρων:

- 98 του Νόμου 112/2004, ως έχει τροποποιηθεί (Διάταγμα 371/2014), αναφορικά με την απώλεια διαθεσιμότητας των δικτυακών υποδομών και υπηρεσιών ΗΕ, και,
- 98Α του Νόμου 112/2004, ως έχει τροποποιηθεί (Κανονισμός 611/2013/ΕΕ) (εκδόθηκε το Μάιο 2015), αναφορικά με την παραβίαση ασφαλείας προσωπικών δεδομένων (στο πλαίσιο συνεργασίας με τον Επίτροπο Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα).

Στο παρόν στάδιο βρίσκεται σε εξέλιξη έργο δημιουργίας ειδικής ασφαλούς Πύλης (Portal) για την ηλεκτρονική καταχώρηση των πληροφοριών στο ΓΕΡΗΕΤ με στόχο τη πλήρη αυτοματοποίηση των διαδικασιών. Η εργασία αναμένεται να ολοκληρωθεί εντός του 2015.

### 4.2. Σχέδιο «ΖΗΝΩΝ»: Ειδικό Εθνικό Σχέδιο ΑΡΙΣΤΕΑΣ

Με βάση τις αρμοδιότητες του στον τομέα της Ασφάλειας Δικτύων και Πληροφοριών, το ΓΕΡΗΕΤ συνεργάζεται με το Υπουργείο Μεταφορών, Επικοινωνιών και Έργων στα θέματα διαχείρισης κρίσεων στον τομέα των δημόσιων δικτυακών υποδομών ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Το 2014 προωθήθηκαν οι εργασίες για την ολοκλήρωση του σχεδίου ΑΡΙΣΤΕΑΣ αναφορικά με τη διαχείριση κρίσεων σε υποδομές



Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.

Ο σωστός σχεδιασμός και εφαρμογή του σχεδίου εξασφαλίζει το συντονισμό ενεργειών και τη συνέχεια παροχής των δικτύων και υπηρεσιών στο μεγαλύτερο δυνατό βαθμό, προς όφελος του κράτους, των παρόχων και των καταναλωτών.

Εντός του 2015 αναμένεται να οριστικοποιηθεί το σχέδιο ΑΡΙΣΤΕΑΣ και να καθοριστούν οι αρμοδιότητες των εμπλεκόμενων φορέων ώστε ο σχεδιασμός να τεθεί σε εφαρμογή.

### 4.3. Υλοποίηση Στρατηγικής Κυβερνοασφάλειας

Η υλοποίηση της Στρατηγικής Κυβερνοασφάλειας της Κυπριακής Δημοκρατίας άρχισε το Μάρτιο του 2013 και καλύπτει, κατά το πρότυπο της αντίστοιχης Ευρωπαϊκής Στρατηγικής, που επίσης δημοσιεύτηκε και τέθηκε σε εφαρμογή τον Φεβρουάριο του 2013, όλους του συναφείς πυλώνες που καλύπτουν πέραν από την ασφάλεια και την ανθεκτικότητα των υποδομών και των πληροφοριών, τους τομείς του κυβερνοεγκλήματος, της κυβερνοάμυνας και των σχετικών διεθνών σχέσεων. Προβλέπει επίσης την ενεργή συνεργασία με τον ιδιωτικό και ακαδημαϊκό τομέα.

Το ΓΕΡΗΕΤ, από το Μάρτιο του 2013, έχει αναλάβει το συντονισμό υλοποίησης της Στρατηγικής Κυβερνοασφάλειας. Προς αυτό το σκοπό συνεργάζεται με τα τέσσερα αρμόδια Υπουργεία που εμπλέκονται στα θέματα Κυβερνοασφάλειας: το Υπουργείο Μεταφορών, Επικοινωνιών και Έργων, το Υπουργείο Δικαιοσύνης και Δημόσιας Τάξης, το Υπουργείο Άμυνας και το Υπουργείο Εξωτερικών. Πέραν από τα αρμόδια Υπουργεία, στα πλαίσια λειτουργίας των ομάδων εργασίας που έχουν συσταθεί με σκοπό την προώθηση της Στρατηγικής, έχει αναπτυχθεί ενεργώς συνεργασία με άλλα Υπουργεία ή και Υπηρεσίες τους, ή άλλες κρατικές αρχές, όπως, μεταξύ άλλων, το Υπουργείο Παιδείας, το Υπουργείο Οικονομικών, η Ελεγκτική Υπηρεσία, ο Έφορος Εσωτερικού Ελέγχου, η Κεντρική Τράπεζα, ο Επίτροπος Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, το Τμήμα Υπηρεσιών Πληροφορικής, το Τμήμα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, το Τμήμα Ηλεκτρομηχανολογικών Υπηρεσιών, το Τμήμα Δημόσιας Διοίκησης και Προσωπικού, καθώς και πολλοί άλλοι αξιόλογοι φορείς από τον ακαδημαϊκό και ιδιωτικό τομέα.

Οι διάφοροι φορείς συμμετέχουν ενεργά στις ομάδες εργασίας για την υλοποίηση των δράσεων της Στρατηγικής. Το Γράφημα 12 παρουσιάζει το σύνολο των δράσεων και το πώς συσχετίζονται μεταξύ τους με στόχο την επίτευξη της αναβάθμισης των επιπέδων ασφάλειας της Κυπριακής Δημοκρατίας

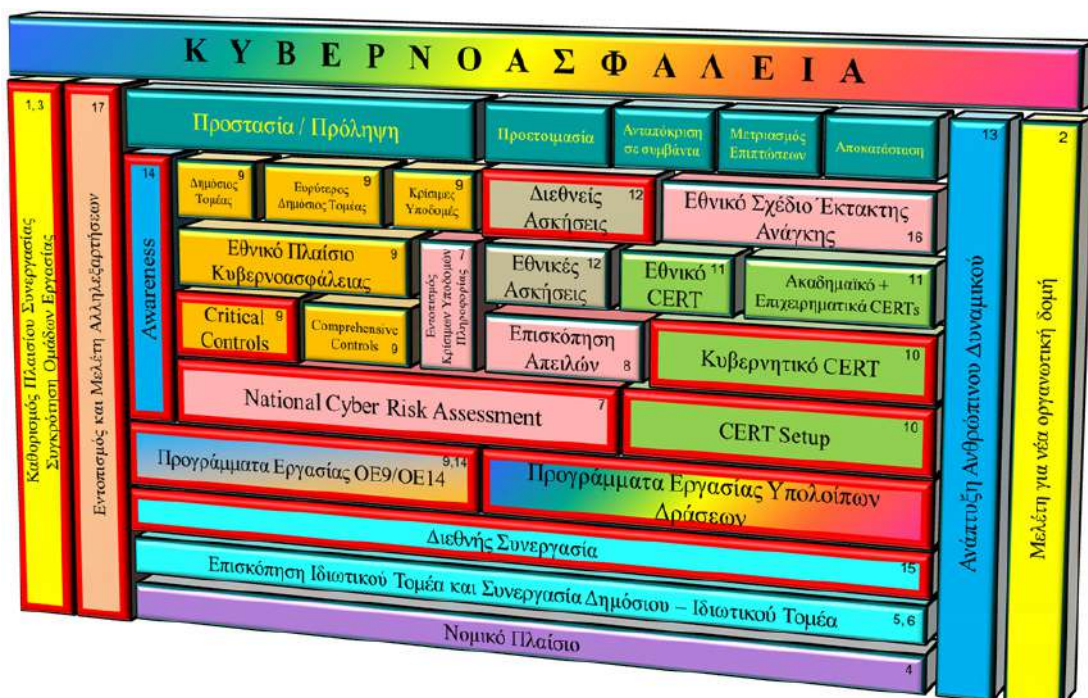




σε σχέση με το Κυβερνοχώρο.

Εντός του 2014 το ΓΕΡΗΕΤ, πέραν από την υφιστάμενη συνεργασία που διατηρεί με τον Οργανισμό της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την Ασφάλεια των Δικτύων και Πληροφοριών (ENISA), άρχισε να συμμετέχει και στις εργασίες της ομάδας συνεργασίας και συντονισμού σε σχέση με τα Εθνικά Σχέδια Κυβερνοασφάλειας, στην οποία συμμετέχουν άλλα 14 Κράτη Μέλη που διαθέτουν και εφαρμόζουν Στρατηγική Κυβερνοασφάλειας. Η συγκεκριμένη συνεργασία βοηθά όλα τα Κράτη Μέλη στην ανταλλαγή εμπειριών, στη βελτίωση της συνεργασίας και στην καλύτερη εφαρμογή και αναβάθμιση των εθνικών σχεδιασμών, όπως αυτοί υλοποιούνται μέσα από τις επιμέρους στρατηγικές, ταυτόχρονα βοηθά στη δημιουργία κοινής ευρωπαϊκής αντίληψης στη διαχείριση των θεμάτων Κυβερνοασφάλειας.

Γράφημα 12: Δράσεις Στρατηγικής για την Κυβερνοασφάλεια







Στη συνέχεια αναφέρονται ορισμένες από τις βασικές δραστηριότητες που προωθήθηκαν μέσα στο 2014, υπό το συντονισμό του ΓΕΡΗΕΤ.

#### **4.3.1 Ομάδα Άμεσης Ανταπόκρισης για περιστατικά/συμβάντα που σχετίζονται με την ασφάλεια δικτύων και πληροφοριών (Computer Incident Response Team, CIRT), Δράση 10**

Το ΓΕΡΗΕΤ πέτυχε την υπογραφή συμφωνίας με την Διεθνή Ένωση Τηλεπικοινωνιών (ITU) για την παροχή εκπαιδευτικού προγράμματος προς το Τμήμα Υπηρεσιών Πληροφορικής του Υπουργείου Οικονομικών για τη δημιουργία Κυβερνητικού CIRT (Δράση 10 της Στρατηγικής Κυβερνοασφάλειας). Η χρηματοδότηση του έργου, που ανέρχεται σε €130,000 περίπου, έχει καλυφθεί εξολοκλήρου από το ΓΕΡΗΕΤ.

Το Μάρτιο του 2014 διενεργήθηκε στην Κύπρο από εμπειρογνώμονα της ITU αξιολόγηση ετοιμότητας (Readiness Assessment) της Δημοκρατίας σε ότι αφορά την υλοποίηση Κυβερνητικού CIRT, στην οποία συμμετείχαν το ΓΕΡΗΕΤ, το Τμήμα Υπηρεσιών Πληροφορικής (ΤΥΠ) του Υπουργείου Οικονομικών, καθώς επίσης και εμπλεκόμενες υπηρεσίες της χώρας, ενώ μετά την ολοκλήρωση της τον Απρίλιο δόθηκε στο ΓΕΡΗΕΤ λεπτομερής έκθεση με σχετικές συστάσεις. Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα για το προσωπικό του ΤΥΠ και η υλοποίηση του CIRT ολοκληρώθηκαν αρχές του 2015.

#### **4.3.2 Εθνικό Πλαίσιο Κυβερνοασφάλειας, Δράση 9**

Η εν λόγω Δράση προωθεί τον καθορισμό ενός Εθνικού Πλαισίου Κυβερνοασφάλειας, το οποίο θα χρησιμοποιηθεί ως βάση για την προστασία των υποδομών και πληροφοριών του Δημόσιου Τομέα, του Ευρύτερου Δημόσιου Τομέα και των κρίσιμων υποδομών πληροφορίας στην Κύπρο. Η Δράση 9 αποτελεί την κύρια προληπτική δράση της Στρατηγικής Κυβερνοασφάλειας για προστασία υποδομών και πληροφοριών.

Εντός του 2014, οι εργασίες της Ομάδας Εργασίας (ΟΕ) 9 της Στρατηγικής Κυβερνοασφάλειας της Κυπριακής Δημοκρατίας, εστιάστηκαν στην κατάρτιση καταλόγου με τα κρίσιμα μέτρα ασφάλειας τα οποία πρέπει να εφαρμόζονται στη Δημόσια Υπηρεσία της Κύπρου. Βασικός στόχος της εργασίας είναι η εφαρμογή των εν λόγω κρίσιμων μέτρων ασφάλειας, με μικρό σχετικά κόστος και σε σύντομο χρονικό διάστημα, διασφαλίζοντας ότι δεν θα μεσολαβήσει μεγάλο χρονικό διάστημα μέχρι την εφαρμογή του πλήρους Εθνικού Πλαισίου Κυβερνοασφάλειας χωρίς τη λήψη ορισμένων βασικών μέτρων. Ο



μεγαλύτερος όγκος της εργασίας ολοκληρώθηκε εντός του 2014, και αναμένεται έκδοση του ολοκληρωμένου παραδοτέου και προώθηση του για έγκριση από το Υπουργικό Συμβούλιο εντός του 2015.

#### **4.3.3 Αξιολόγησης επικινδυνότητας, σε εθνικό επίπεδο, για θέματα κυβερνοασφάλειας (National Level Cyber Risk Assessment)**

Μετά από προκήρυξη ανοικτού διαγωνισμού (Αριθμός Διαγωνισμού ΓΕΡΗΕΤ 06/2014), το ΓΕΡΗΕΤ σύναψε συμφωνία με την εταιρεία KPMG Κύπρου για την παροχή υπηρεσιών «Ανάλυσης Επικινδυνότητας σε Εθνικό Επίπεδο σε θέματα Κυβερνοασφάλειας». Το έργο ξεκίνησε τον Δεκέμβριο του 2014, με ημερομηνία ολοκλήρωσης τον Φεβρουάριο του 2016, και έχει ως στόχο να αναδείξει τους κινδύνους και τις προκλήσεις που αντιμετωπίζει η Κύπρος στο τομέα της Κυβερνοασφάλειας σε Εθνικό επίπεδο. Τα αποτελέσματα της εργασίας θα στηρίξουν τη Στρατηγική Κυβερνοασφάλειας της Κυπριακής Δημοκρατίας.

Για την επιτυχή ολοκλήρωση του σημαντικού αυτού έργου, θα χρειαστεί η συλλογή πληροφοριών από ένα μεγάλο εύρος εμπλεκομένων μερών (stakeholders), συμπεριλαμβανομένων των Κρατικών Υπηρεσιών/Τμημάτων, καθώς και των χειριστών υποδομών πληροφοριών στους κρίσιμους τομείς της Κύπρου (π.χ. ενέργεια, ηλεκτρονικές επικοινωνίες, μεταφορές, υγεία, χρηματοπιστωτικά, φαγητό, νερό)

#### **4.3.4 Δημιουργία Κουλτούρας Ασφάλειας, Δράση 14**

Η Δράση 14 της Στρατηγικής Κυβερνοασφάλειας ασχολείται ειδικά με την ανάπτυξη ενός ολοκληρωμένου εθνικού προγράμματος ενημέρωσης (Awareness) για τα θέματα ασφάλειας, υποδομών και πληροφοριών που θα καλύπτει όλους τους χρήστες ηλεκτρονικών συστημάτων στην Κυπριακή Δημοκρατία. Οι εργασίες της Δράσης ξεκίνησαν τον Οκτώβριο του 2013. Από το 2014 η Ομάδα Εργασίας, που αποτελείται από φορείς του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα, έχει καταρτίσει ένα διευρυμένο πλάνο ενεργειών και προωθεί συγκεκριμένες δραστηριότητες της Ομάδας Εργασίας οι οποίες εστιάζονται σε ομάδες-στόχους και καλύπτουν την Κυπριακή κοινωνία συνολικά:

##### **A. Δημόσιος Τομέας**

- i. Χρήστες
- ii. Προσωπικό IT
- iii. Executive level



**B. Critical Sectors (ενέργεια, ηλεκτρονικές επικοινωνίες, μεταφορές, υγεία, χρηματοπιστωτικός τομέας, κλπ.)**

- i. Χρήστες
- ii. Προσωπικό IT
- iii. Executive level

**Γ. Λοιπός Ιδιωτικός Τομέας**

**Δ. Παιδιά – Γονείς – Εκπαιδευτικοί**

**Ε. Ευρύτερο κοινό.**

Στα πλαίσια των εργασιών της η Ομάδα Εργασίας (ΟΕ) κατάρτισε και συμφώνησε πρόγραμμα εργασίας, μετά από διάλογο και διαβουλεύσεις, στο οποίο καλύπτονται με λεπτομέρεια, μεταξύ άλλων, οι στόχοι και το πεδίο δράσης της Ομάδας. Η ΟΕ έχει επίσης συνεισφέρει στην ετοιμασία και προώθηση έντυπου και ηλεκτρονικού υλικού<sup>33</sup> για ενημέρωση του κοινού και των χρηστών.

Έχουν επίσης συσταθεί ή βρίσκεται σε εξέλιξη η σύσταση ειδικών ομάδων εργασίας (υποομάδων) για την πιο εστιασμένη, πιο εξειδικευμένη και ταχύτερη διεκπεραίωση των προγραμματισμένων εργασιών της Δράσης. Ενδεικτικά αναφέρεται η υποομάδα/ειδική ομάδα για τα προγράμματα ασφάλειας στο διαδίκτυο (security και safety) για παιδιά/μαθητές, εκπαιδευτικούς, γονείς, που λειτουργεί υπό το συντονισμό του Παιδαγωγικού Ινστιτούτου εκ μέρους του Υπουργείου Παιδείας και Πολιτισμού. Άλλες υποομάδες εργάζονται σε προγράμματα ενημέρωσης (security και safety) για δημόσιους λειτουργούς, κρίσιμες υποδομές πληροφοριών, λοιπό ιδιωτικό τομέα και ευρύτερο κοινό, καθώς και για τη δημιουργία/κοινή χρήση εργαλείων ενημέρωσης και φιλτραρίσματος (από παροχείς ΗΕ) για χρήση από το κοινό και γενικά από όλους τους χρήστες, και για τη συγκέντρωση και έρευνα στατιστικών στοιχείων σχετικά με το επίπεδο γνώσης σε θέματα κυβερνοασφάλειας στην Κύπρο.

#### **4.3.5 Συνδιοργάνωση Συνεδρίου Cybersecurity Standards Conference**

Το ΓΕΡΗΕΤ, σε συνεργασία με τον Κυπριακό Οργανισμό Τυποποίησης (CYS), διοργάνωσαν με επιτυχία ενημερωτική ημερίδα με τίτλο «Πρότυπα Κυβερνοασφάλειας και η χρησιμότητά τους στον Κρατικό Τομέα και σε Κρίσιμες Υποδομές Πληροφοριών», στις 11 Σεπτεμβρίου 2014, στο Πανεπιστήμιο Λευκωσίας.

<sup>33</sup> Συνοπτικός οδηγός για την ασφαλισμένη χρήση κινητών συσκευών που χρησιμοποιούν τις νέες τεχνολογίες και το διαδίκτυο ("Έξυπνες συσκευές, έξυπνοι χρήστες"), διανομή υλικού μέσω USBs σε μαθητές κλπ.



Υπουργός Μεταφορών, Επικοινωνιών και Έργων, κ. Μάριος Δημητριάδης

Η ημερίδα είχε ως στόχο να αποτελέσει εφαλτήριο για διάλογο μεταξύ των ενδιαφερομένων μερών στην Κύπρο, σχετικά με τις στρατηγικές και τις πολιτικές που κατευθύνονται προς έναν πιο προστατευμένο και αξιόπιστο κυβερνοχώρο, με έμφαση στα πρότυπα της Κυβερνοασφάλειας και τη χρησιμότητα τους στον Κρατικό Τομέα και σε Κρίσιμες Υποδομές Πληροφοριών. Την ημερίδα χαιρέτησαν ο αξιότιμος Υπουργός Μεταφορών, Επικοινωνιών και Έργων κ. Μάριος Δημητριάδης και η κα Κικούλα Κότσαπα, Πρόεδρος του Διοικητικού Συμβουλίου του CYS. Κύριος εισηγητής στην ημερίδα ήταν ο κ. Γιώργος Μιχαηλίδης, Επίτροπος Ρύθμισης Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων.



#### 4.3.6 Συγχρηματοδοτούμενο Πρόγραμμα Cyber Crime Centre of Excellence (3CE)

Το 3CE (<http://www.3ce.cy>) είναι συγχρηματοδοτούμενο έργο της Ευρωπαϊκής Ένωσης, το οποίο ξεκίνησε τον Ιούλιο 2014, με τη συμμετοχή των ΓΕΡΗΕΤ, Cyprus Neuroscience and Technology Institute, Ευρωπαϊκού Πανεπιστημίου Κύπρου, ADITESS Ltd. και της Αστυνομίας Κύπρου. Αντικείμενο του έργου αποτελεί η ανάπτυξη και η προσφορά στο δημόσιο και ιδιωτικό τομέα μικρής διάρκειας εστιασμένων και εξειδικευμένων σεμιναρίων κατάρτισης σε θέματα που σχετίζονται με το έγκλημα στον κυβερνοχώρο. Περαιτέρω, προβλέπεται να αναπτυχθούν πανεπιστημιακά προγράμματα που αφορούν το έγκλημα στον κυβερνοχώρο, με επακόλουθη εκπαίδευση των ενδιαφερόμενων φοιτητών. Τα προγράμματα θα συνδράμουν στην καλύτερη κατανόηση των νομικών και τεχνικών στοιχείων του εγκλήματος στον κυβερνοχώρο για νέους επιστήμονες.

Το ΓΕΡΗΕΤ ενεργεί ως ο υπεύθυνος εταίρος του έργου (Leader of Work Package 1 – Dissemination) για τον εθνικό συντονισμό και τη διασφάλιση της συνεργασίας και δικτύωσης με τους αρμόδιους φορείς σε εθνικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο, ενώ ο Επίτροπος Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΡΗΕΤ) προεδρεύει του Συμβουλευτικού Συμβουλίου (Advisory Board) του έργου. Το ΓΕΡΗΕΤ, καθώς και οι άλλοι συμμετέχοντες στο έργο, προσδοκούν όπως η προσπάθεια και το πρόγραμμα που θα προωθηθεί κατά την περίοδο του έργου, συνεχιστεί κατά τρόπο ενεργό και μετά τη λήξη της περιόδου συγχρηματοδότησης, εντός του 2016, προς όφελος της Κυπριακής κοινωνίας.





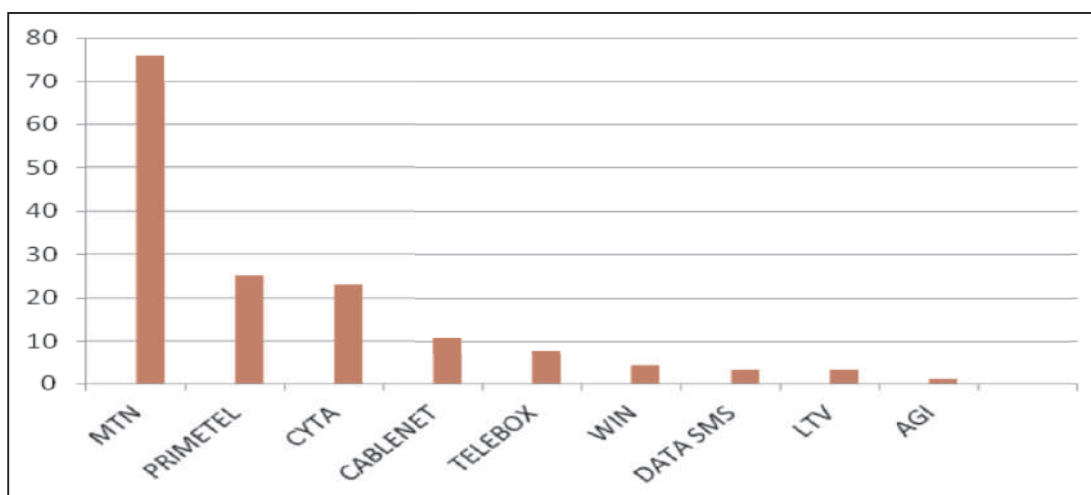
## 5 ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ

### 5.1. Παράπονα Καταναλωτών

Το ΓΕΡΗΕΤ προσφέρει στους καταναλωτές τη δυνατότητα υποβολής παραπόνων αναφορικά με τις υπηρεσίες που λαμβάνουν τόσο στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες όσο και στα ταχυδρομεία. Η υποβολή παραπόνου γίνεται μέσω τυποποιημένου εντύπου που βρίσκεται στην οικεία ιστοσελίδα, ενώ στους καταναλωτές που αδυνατούν να κάνουν χρήση του διαδικτύου προσφέρονται οι αναγκαίες διευκολύνσεις ώστε το παράπονο τους να φτάσει στην ομάδα διαχείρισης παραπόνων και να τύχει της απαραίτητης διερεύνησης και επίλυσης. Παράλληλα, για σκοπούς βελτίωσης της διαδικασίας χειρισμού παραπόνων, μετά τη λήξη κάθε υπόθεσης, αποστέλλεται στους ενδιαφερόμενους καταναλωτές ερωτηματολόγιο, μέσω του οποίου αξιολογούν την όλη διαδικασία και εκφράζουν τις απόψεις και τις εισηγήσεις τους.

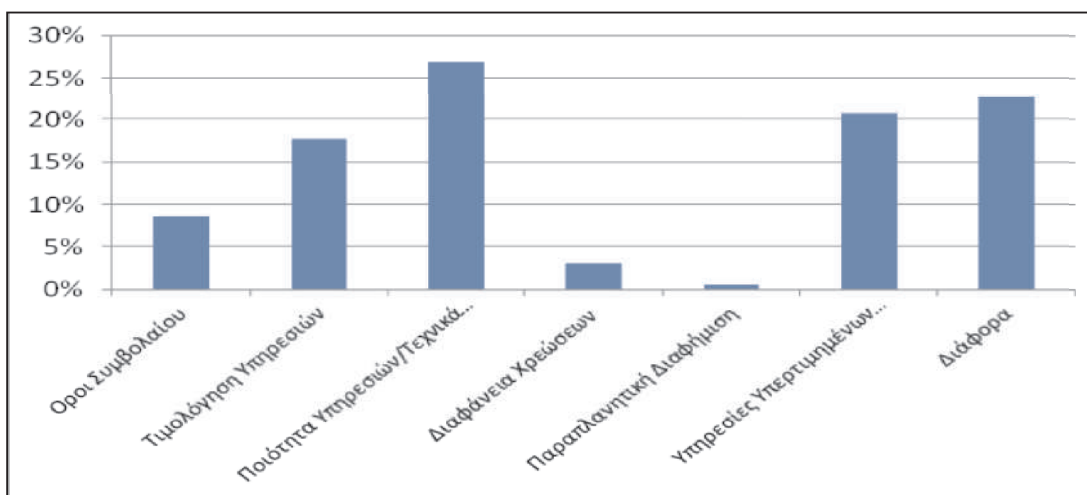
#### Παράπονα: Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες

Γράφημα 13: Ταξινόμηση ανά παροχέα





Γράφημα 14: Ταξινόμηση ανά είδος παραπόνου, ανεξαρτήτως παροχέα



### Παράπονα: Ταχυδρομικές Υπηρεσίες

Κυριακά Ταχυδρομεία: 3 παράπονα, τα οποία έχουν επιλυθεί

ACS Couriers: 1 παράπονο, το οποίο έχει επιλυθεί.

## 5.2. Εποπτεία Τηλεπικοινωνιακού Τερματικού Εξοπλισμού (ΤΤΕ)

Η δραστηριότητα του ΓΕΡΗΕΤ στον τομέα της προστασίας του καταναλωτή μέσω του ελέγχου της αγοράς Τηλεπικοινωνιακού Τερματικού Εξοπλισμού εντάσσεται στο πλαίσιο της προώθησης του προτύπου του 'ενημερωμένου καταναλωτή'.

Η προσέγγιση του ΓΕΡΗΕΤ, η οποία ξεκίνησε το 2012, στοχεύει σε μακροπρόθεσμα κέρδη, προωθεί την άμεση και ενεργό εμπλοκή των καταναλωτών και των εμπορευομένων και οδηγεί κατά πρώτο στην



ευαισθητοποίηση της αγοράς<sup>34</sup> (εισαγωγέων, μεταπωλητών και καταναλωτών) και κατά δεύτερο στην αποδοτικότερη και αποτελεσματικότερη εποπτεία της. Βασικό στοιχείο της αναθεωρημένης στρατηγικής είναι επίσης η εμπλουτισμένη και διευρυμένη συνεργασία του ΓΕΡΗΕΤ με τις αρμόδιες κρατικές αρχές<sup>35</sup> ούτως ώστε ο έλεγχος της αγοράς να γίνεται πιο στοχευμένα, ευέλικτα και αποδοτικά. Τα μέχρι σήμερα αποτελέσματα της προσπάθειας αυτής, συνηγορούν στο γεγονός ότι η ρύθμιση είναι αποδοτικότερη, ενώ η εφαρμογή της απαιτεί τη δέσμευση λιγότερων πόρων.

Τις δραστηριότητες του ΓΕΡΗΕΤ στο εσωτερικό συνεπικουρεί η συμμετοχή των μελών της Ομάδας Εργασίας στις αρμόδιες ευρωπαϊκές επιτροπές και στις ευρωπαϊκές δομές επιτήρησης της κοινής ευρωπαϊκής αγοράς, η οποία αποτελεί βασική πηγή ενημέρωσης, επιμόρφωσης και πρακτικής εξάσκησης.

Το 2014 δόθηκε έμφαση εκ μέρους του ΓΕΡΗΕΤ στην ενημέρωση καταναλωτών, ξεκινώντας από τους μαθητές γυμνασίων και λυκείων. Το Σεπτέμβριο 2014 ξεκίνησε η παγκύπρια ενημερωτική εκστρατεία σε όλα τα σχολεία μέσης εκπαίδευσης που επέδειξαν ενδιαφέρον, η οποία ολοκληρώθηκε ως πρώτη φάση το Δεκέμβριο 2014. Στην εκστρατεία αυτή, το ΓΕΡΗΕΤ ενημέρωσε πάνω από 6000 μαθητές μέσης εκπαίδευσης από 30 Λύκεια, Τεχνικές Σχολές και Γυμνάσια, παγκυπρίως. Η παρουσίαση επιβεβαίωσε



Παρουσίαση τετραμηνίου σε σχολείο μέσης εκπαίδευσης

<sup>34</sup> Παρουσιάσεις σε επαγγελματικές ομάδες και στη δημόσια εκπαίδευση (σχολεία μέσης και τεχνικής) κατά το 2014.

<sup>35</sup> Υπουργείο Ενέργειας, Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού, Τμήμα Τελωνίων, Τμήμα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Τμήμα Ηλεκτρομηχανολογικών Υπηρεσιών κλπ.



τα ευρήματα της έρευνας, δηλαδή, ότι η ηλικιακή αυτή ομάδα είναι η σημαντικότερη όσον αφορά την κατοχή και τη συχνότητα χρήσης τέτοιων συσκευών, αλλά με τη συγκριτικά λιγότερη γνώση (επιφανειακή γνώση υπήρχε σε σχολεία τεχνικής εκπαίδευσης) ή παντελής έλλειψη αυτής. Οι παρουσιάσεις κέντρισαν το ενδιαφέρον των χρηστών, ενώ προς ενίσχυση της ενημέρωσης το ΓΕΡΗΕΤ διέθεσε και πολλαπλάσιο αριθμό (13000) ενημερωτικών εντύπων.

Παράλληλα, η στενή συνεργασία που διατηρεί το ΓΕΡΗΕΤ με το Τελωνείο Κύπρου είχε ως αποτέλεσμα πολλές μη συμμορφούμενες συσκευές να ανακόπτονται πριν εισαχθούν στην Κυπριακή αγορά. Συνολικά περίπου 50 συσκευές Τηλεπικοινωνιακού Τερματικού Εξοπλισμού ανακόπηκαν στα Τελωνεία Κύπρου λόγω του ότι θεωρήθηκαν μη συμμορφούμενες, με αποτέλεσμα κάποιες από αυτές να επιστραφούν στη χώρα προέλευσης τους και κάποιες από αυτές να καταστραφούν με βάση τη σχετική νομοθεσία και τις διαδικασίες των τελωνειακών αρχών.

Τέλος, στα πλαίσια της εφαρμογής της νέας στρατηγικής του, το ΓΕΡΗΕΤ διοργάνωσε παρουσίαση της στρατηγικής αυτής στα Γραφεία του όπου προσκλήθηκαν όλοι οι επηρεαζόμενοι εισαγωγείς, μεταπωλητές και εξουσιοδοτημένοι αντιπρόσωποι. Οι ενδιαφερόμενοι είχαν την ευκαιρία να ενημερωθούν και να ανταλλάξουν απόψεις με τους λειτουργούς του ΓΕΡΗΕΤ όσον αφορά την καλύτερη πρόληψη και συνεργασία στην πάταξη του φαινομένου της διάθεσης στην αγορά μη συμμορφούμενων συσκευών ΤΤΕ.

### **5.3. Εφαρμογή Νέας Οδηγίας της Ευρωπαϊκής Ένωσης 2014/53/ΕΕ**

Στις 16 Απριλίου 2014 δημοσιεύτηκε στην Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης η Οδηγία 2014/53/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με την εναρμόνιση των νομοθεσιών των κρατών μελών όσον αφορά τη διαθεσιμότητα ραδιοεξοπλισμού στην αγορά και την κατάργηση της οδηγίας 1999/5/ΕΚ. Το ΓΕΡΗΕΤ, με βάση αυτή την Οδηγία, προέβηκε στη μελέτη θεμάτων που αφορούν τον Τερματικό Εξοπλισμό, σε συνάρτηση με το τι εμπίπτει στη νέα οδηγία προς ρύθμιση. Προς αυτό το σκοπό διεξήγαγε συναντήσεις με αρμόδιους κρατικούς φορείς όπως το Τμήμα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών του ΥΜΕΕ. Η νέα Οδηγία τέθηκε σε ισχύ 20 μέρες μετά τη δημοσίευσή της στην Επίσημη Εφημερίδα της ΕΕ και προνοεί όπως, μέχρι τις 13 Ιουνίου 2016.



Ηλιοπόλεως 12, 1101 Λευκωσία - Λευκωσία, Τηλέφωνο: 22693000, Τηλεομοίτυπο: 22693070  
Ηλεκτρονική Διεύθυνση: [info@ocepr.org.cy](mailto:info@ocepr.org.cy), Ιστοσελίδα: [www.ocepr.org.cy](http://www.ocepr.org.cy)