



Έκθεση Δραστηριοτήτων του έτους 2018

**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**

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΧΑΙΡΕΤΙΣΜΟΣ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ	6
1. ΔΙΟΙΚΗΣΗ	9
1.1 Οργάνωση	9
1.2 Οργανωτική Δομή	9
1.3 Στελέχωση	9
1.4 Εκπαίδευση	11
1.5 Εθνικές & Διεθνείς Σχέσεις – Εκπροσώπηση GERNET	11
1.6 Συμβουλευτική Επιτροπή (Σ.Ε.)	11
1.7 Επιτροπή Διαχείρισης του Ταμείου Αποζημίωσης για την κάλυψη του καθαρού κόστους παροχής της Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας	11
1.8 Συμβούλιο Επιλογής & Προαγωγών (Σ.Ε.Π.)	12
2. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ	13
2.1 Μη Ελεγμένες Οικονομικές Καταστάσεις για το έτος 2017	13
2.2 Μη Ελεγμένες Οικονομικές Καταστάσεις για το έτος 2018	16
3. ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΑΓΟΡΩΝ	19
3.1 Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες	19
3.1.1 Παρατηρητήριο Αγοράς Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών	19
3.1.2 Συμμετρική Ρύθμιση	25
3.1.2.1 Συνεγκατάσταση	25
3.1.2.2 Ευχέρεια Μετακίνησης Καταναλωτών σε Άλλο Παροχέα – Υπηρεσίες Φορητότητας	25
3.1.3 Σχέδιο Αριθμοδότησης Κυπριακής Δημοκρατίας (ΣΑΚΔ)	26
3.1.4 Εσωτερική Καλωδίωση Οικοδομών	26
3.1.5 Δικαιώματα Διέλευσης	26
3.1.5.1 Σύστημα Αποτύπωσης των Δικτυακών Υποδομών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών της Κυπριακής Δημοκρατίας (GIS)	27
3.1.6 Ασύμμετρη Ρύθμιση	28
3.1.6.1 Ρυθμιστικές Υποχρεώσεις ως Απόρροια Εξέτασης Αγοράς	28
3.1.6.2 Πιλοτικό ΑΤΗΚ για Προϊόντα Εικονικής Πρόσβασης	29
3.1.6.3 Ανάπτυξη Κοστολογικών Μοντέλων	29
3.2 Αγορά Ταχυδρομικών Υπηρεσιών	30
3.2.1 Στρατηγική Ρύθμισης Αγοράς Ταχυδρομικών Υπηρεσιών	30
3.2.2 Παρατηρητήριο Αγοράς Ταχυδρομικών Υπηρεσιών	30
3.3 Ενιαία Ψηφιακή Αγορά	33
3.3.1 Εφαρμογή και Εποπτεία Κανονισμού της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τη Διεθνή Περιαγωγή και για το Ανοικτό Διαδίκτυο	33
3.3.1.1 Διεθνής Περιαγωγή	33

3.3.1.2	Ανοικτό Διαδίκτυο	35
---------	-------------------------	----

4. ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ 37

4.1	Ασφάλεια Δικτύων και Πληροφοριών	37
4.1.1	Παρακολούθηση Εφαρμογής Διατάγματος για την Ασφάλεια των Δικτύων και των Πληροφοριών	37
4.1.2	Γνωστοποίηση Παραβιάσεων Ασφάλειας Προσωπικών Δεδομένων από τους Παροχείς Δημόσια Διαθέσιμων Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών	37
4.2	Ονοματοδοσία και Διευθυνσιοδότηση	38

5. ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ 39

5.1	Καθολική Υπηρεσία Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών	39
5.1.1	Πεδίο Καθολικής Υπηρεσίας	39
5.1.2	Υπολογισμός του Καθαρού Κόστους της Καθολικής Υπηρεσίας	39
5.1.3	Ειδικά Τιμολογιακά Πακέτα	39
5.2	Καθολική Ταχυδρομική Υπηρεσία: Επιδόσεις Ποιότητας Κυπριακού Ταχυδρομείου	39
5.3	Παράπονα Καταναλωτών	43
5.4	Εργαλεία καταναλωτών (Tel2Me ⁵ , Net2Mar ⁶ , 2B2T ⁷)	44
5.5	Εποπτεία Τηλεπικοινωνιακού Τερματικού Εξοπλισμού (ΤΤΕ)- Εναρμόνιση με τη νέα Οδηγία της Ευρωπαϊκής Ένωσης για τον Ραδιοεξοπλισμό (2014/53/ΕΕ)	45

6. ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ – ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ 46

6.1	Επίλυση Διαφορών	46
6.2	Επιβολή Διοικητικών Κυρώσεων	46
6.3	Δικαστικές Αποφάσεις	47
6.4	Προσφυγές	47

ΓΡΑΦΗΜΑΤΑ

Γράφημα 1: Κατανομή Δαπανών για το 2017	14
Γράφημα 2: Κατανομή Εσόδων για το 2017	14
Γράφημα 3: Κατανομή Δαπανών για το 2018	17
Γράφημα 4: Κατανομή Εσόδων για το 2018	17
Γράφημα 5: Τάσεις Δεσμοποιημένων Υπηρεσιών	19
Γράφημα 6: Ποσοστό Δεσμοποιημένων συνδέσεων έναντι απλών επί του συνόλου	20
Γράφημα 7: Σύνολο Ευρυζωνικών Συνδέσεων	20
Γράφημα 8: Ποσοστά Συνδρομητών ανά Παροχέα	21
Γράφημα 9: Ποσοστά Συνδρομητών ανά ρυθμό ταχύτητας 2018	22
Γράφημα 10: Διείσδυση Κινητής Ευρυζωνικής πρόσβασης ως πρόσθετης υπηρεσίας σε συνήθεις συνδρομές φωνής ανά παροχέα	23
Γράφημα 11: Ποσοστά Συνδρομητών Κινητής Τηλεφωνίας	23
Γράφημα 12: Διείσδυση Κινητής Τηλεφωνίας σε σχέση με τον πληθυσμό και κατανομή σε συνδρομητές συμβολαίου και χρήστες προπληρωμένης	24
Γράφημα 13: Συνδέσεις Σταθερής Τηλεφωνίας	24
Γράφημα 14: Κύκλος Εργασιών Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας (€)	30
Γράφημα 15: Μεριδία Αγοράς (%) Υπηρεσίας Διεθνών Ταχυμεταφορών: Εξερχόμενα	31
Γράφημα 16: Μεριδία Αγοράς (%) Υπηρεσίας Διεθνών Ταχυμεταφορών: Εισερχόμενα	31
Γράφημα 17: Υπηρεσία Διεθνών Ταχυμεταφορών: Εξερχόμενα & Εισερχόμενα (Αρ. Αντικειμένων)	32
Γράφημα 18: Μεριδία Αγοράς (%) Υπηρεσίας Τοπικών Ταχυμεταφορών (Βάσει Κύκλου Εργασιών)	32
Γράφημα 19: Όγκος Κλήσεων (Λεπτά) Κύπριων συνδρομητών σε Περιαγωγή εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης και Ευρωπαϊκής Οικονομικής Ζώνης	34
Γράφημα 20: Όγκος Σύντομων Μηνυμάτων (SMS) Κύπριων συνδρομητών σε Περιαγωγή εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης και Ευρωπαϊκής Οικονομικής Ζώνης	34
Γράφημα 21: Χρήση Δεδομένων Κύπριων συνδρομητών σε Περιαγωγή εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης και Ευρωπαϊκής Οικονομικής Ζώνης	35
Γράφημα 22: Επίδοση Αλληλογραφίας Εσωτερικού Α' προτεραιότητας 2018	41
Γράφημα 23: Επίδοση Εισερχόμενης Αλληλογραφίας Εξωτερικού	42
Γράφημα 24: Επίδοση Εξερχόμενης Αλληλογραφίας Εξωτερικού	42
Γράφημα 25: Στατιστικά Στοιχεία αναφορικά με την υποβολή παραπόνων σχετικά με ΥΠΠ που υποβλήθηκαν στον ΕΡΗΕΤ κατόπιν της εφαρμογής του Διατάγματος ΚΔΠ 256/2018	44

ΠΙΝΑΚΕΣ

Πίνακας 1: Οργανόγραμμα	10
Πίνακας 2: Μη Ελεγμένη Κατάσταση Συνολικών Εισοδημάτων 2017	13
Πίνακας 3: Μη Ελεγμένη Κατάσταση Οικονομικής Θέσης στις 31 Δεκεμβρίου 2017	15
Πίνακας 4: Μη Ελεγμένη Κατάσταση Συνολικών Εισοδημάτων 2018	16
Πίνακας 5: Μη Ελεγμένη Κατάσταση Οικονομικής Θέσης στις 31 Δεκεμβρίου 2018	18
Πίνακας 6: Δικαστικές Αποφάσεις που εκδόθηκαν το 2018	46
Πίνακας 7: Υποθέσεις επιβολής διοικητικών κυρώσεων στις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες	47
Πίνακας 8: Δικαστικές Αποφάσεις που εκδόθηκαν το 2018	47
Πίνακας 9: Προσφυγές που καταχωρήθηκαν το 2018	47

ΣΧΗΜΑ

Σχήμα 1: Διαθέσιμες πληροφορίες δικτυακών υποδομών μέσω της πύλης διαδικτύου GIS GERHET	27
---	----



ΧΑΙΡΕΤΙΣΜΟΣ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ

Η παρούσα έκθεση παρουσιάζει το έργο του Γραφείου του Επιτρόπου Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων το οποίο έχει διεκπεραιωθεί κατά την περίοδο 1 Ιανουαρίου μέχρι 31 Δεκεμβρίου 2018 και αφορά την ρύθμιση των αγορών των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και των ταχυδρομείων.

Οι βασικές δραστηριότητες του Γραφείου από την αρχή της ίδρυσης του μέχρι σήμερα βασίζονται σε 3 αλληλοσυνδεόμενους τομείς, οι οποίοι σχετίζονται με την ανάπτυξη των αγορών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομείων, την δημιουργία ενός φιλικού περιβάλλοντος για ανάπτυξη και ενδυνάμωση των επενδύσεων στην Κυπριακή Δημοκρατία καθώς επίσης την προστασία των συμφερόντων του καταναλωτή.

Αναφορικά με την ανάπτυξη των αγορών, κατά το τέλος του 2018 ολοκληρώθηκε το σημαντικότερο έργο του Γραφείου που σχετίζεται με την ρύθμιση των αγορών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και αφορά την επικαιροποίηση των κοστολογικών μοντέλων, βάσει των οποίων γίνεται η κοστολόγηση και η τιμολόγηση των ρυθμιζόμενων χονδρικών προϊόντων και υπηρεσιών, καθώς επίσης η παρακολούθηση τους για την ύπαρξη πιθανής συμπίεσης περιθωρίου κέρδους.

Μέσα σε αυτά τα πλαίσια και μετά από το επιτυχημένο πιλοτικό πρόγραμμα της ΑΤΗΚ, για την πρόσβαση στο δίκτυο οπτικών ινών, το οποίο περιλάμβανε την ανάπτυξη υπηρεσιών και διαδικασιών σε χονδρικό επίπεδο με στόχο την δημιουργία και προσφορά λιανικών υπηρεσιών ευρυζωνικής πρόσβασης, το ΓΕΡΗΕΤ έγκρινε το τέλος χονδρικής πρόσβασης στο οπτικό δίκτυο της ΑΤΗΚ που θα βρίσκεται σε ισχύ τα επόμενα χρόνια. Η εν λόγω έγκριση βασίστηκε στην ανάλυση των στοιχείων που είχε καταθέσει η ΑΤΗΚ ενώπιον του ΓΕΡΗΕΤ και σχετίζονται με το δεκαετές επιχειρησιακό σχέδιο της για επενδύσεις στο δίκτυο πρόσβασης οπτικών ινών.

Για σκοπούς ενδυνάμωσης της διαφάνειας στην αγορά, το ΓΕΡΗΕΤ έχει δημιουργήσει παρατηρητήρια αγοράς καθώς επίσης άλλα διαφωτιστικά εργαλεία στις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες και στα Ταχυδρομεία, τα οποία έχουν καταστεί σημεία αναφοράς για όλα τα εμπλεκόμενα μέρη καθώς επίσης πηγή ενημέρωσης για τους καταναλωτές μέσω της δημοσίευσής τους σε ηλεκτρονικά και έντυπα μέσα. Στόχος του Γραφείου είναι κατά την περίοδο 2019-2020 να αναπτύξει περαιτέρω τα εν λόγω εργαλεία, τα οποία θα προσφέρουν περαιτέρω διαφάνεια στην λειτουργία της αγοράς καθώς επίσης λεπτομερέστατη αξιολόγηση της εικόνας, των τάσεων των αγορών και των αντικτύπων των ρυθμιστικών παρεμβάσεων που επιβάλλονται.

Κατά το 2018 το Γραφείο είχε ολοκληρώσει σειρά εξετάσεων αγορών στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες, σύμφωνα με τις διαδικασίες της κείμενης νομοθεσίας, βάσει των οποίων επιβλήθηκαν και αποσύρθηκαν ρυθμιστικές υποχρεώσεις. Σύμφωνα με τα εν λόγω αποτελέσματα έχουν επιβληθεί ρυθμιστικές υποχρεώσεις ως προς τις ανώτατες χονδρικές τιμές τερματισμού στα σταθερά δημόσια δίκτυα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών των παροχών που διαθέτουν ιδιόκτητα δίκτυα ή πρόσβαση σε συστήματα αγωγών. Περαιτέρω, δια τον λόγο ότι η αγορά των Τερματικών Τμημάτων Μισθωμένων Γραμμών δεν παρουσιάστηκε επαρκώς ανταγωνιστική, διατηρήθηκαν οι εκ των προτέρων ρυθμιστικές παρεμβάσεις, ενώ στην αγορά των Ζευκτικών Τμημάτων Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών αποσύρθηκαν όλες οι ρυθμιστικές υποχρεώσεις που υπήρχαν λόγω του ικανοποιητικού επιπέδου ανταγωνισμού που παρουσιάστηκε.

Μέσα στα πλαίσια προστασίας του καταναλωτή, κατά το 2018 το ΓΕΡΗΕΤ προχώρησε με τροποποίηση του Διατάγματος Φορητότητας κάνοντας εισαγωγή σχετικής πρόνοιας που αφορά την αυτοματοποίηση του συστήματος φορητότητας με στόχο την γρήγορη και αποτελεσματική αλλαγή παροχέα εκ μέρους των συνδρομητών.

Επιπλέον, προωθήθηκε η πιστοποίηση των εγκαταστάτων Υποδομής Εσωτερικής Καλωδίωσης Οικοδομών, η οποία έχει ως στόχο την επιβολή ποιοτικών κριτηρίων ως προς την κατασκευή, την ασφάλεια, την διασύνδεση και λειτουργία των εσωτερικών δικτύων καλωδίωσης οικοδομών, με προφανή πλεονεκτήματα και οφέλη για τους απλούς ή εταιρικούς ιδιοκτήτες και χρήστες των εγκαταστάσεων.

Ένα σημαντικό βήμα προς την περαιτέρω προστασία του καταναλωτή και ανάπτυξη της εσωτερικής αγοράς ηλεκτρονικών επικοινωνιών σε όλη την επικράτεια της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ), αποτελεί η κατάργηση των πρόσθετων χρεώσεων διεθνούς περιαγωγής μεταξύ των χωρών μελών της ΕΕ και των χωρών της Ευρωπαϊκής Οικονομικής Ζώνης. Κατά το 2018 το Γραφείο παρακολούθησε την εξέλιξη της αγοράς και με ικανοποίηση παρατήρησε την αυξημένη χρήση των κινητών τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών στις χώρες κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης καθώς επίσης της Ευρωπαϊκής Οικονομικής Ζώνης εκ μέρους των κύριων χρηστών.

Επιπρόσθετα όσον αφορά την ενίσχυση των δικαιωμάτων του καταναλωτή, ολοκληρώθηκε η διαδικασία αντικατάστασης των αποφάσεων περί καθορισμού των ειδικών τιμολογιακών πακέτων, βάσει των οποίων καθορίζονται οι δικαιούχοι των εν λόγω πακέτων ως άτομα με ειδικές κοινωνικές ανάγκες και άτομα με χαμηλό εισόδημα. Να σημειωθεί ότι οι κατηγορίες αναπηρίας που έχουν καθοριστεί στο σχετικό διάταγμα ως δικαιούχοι των ειδικών τιμολογιακών πακέτων ήταν με βάση τη Σύμβαση των Δικαιωμάτων των Ατόμων με Αναπηρίες των Ηνωμένων Εθνών, ως αυτή επικυρώθηκε από την Κυπριακή Δημοκρατία.

Εν κατακλείδι θα ήθελα να σημειώσω ότι λόγω του αυξημένου όγκου παραπόνων που υποβλήθηκαν και αφορούσαν την παροχή υπηρεσιών σε πολυμεσικές υπηρεσίες, το Γραφείο προχώρησε σε επικαιροποίηση του περί Προστασίας των Καταναλωτών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών Διατάγματος, στο οποίο εκτός από τον εκσυγχρονισμό του, έγιναν και ριζικές αλλαγές στη διαδικασία εγγραφής των καταναλωτών στους παροχείς πολυμεσικών υπηρεσιών με στόχο την περαιτέρω προστασία τους.

Γιώργος Μιχαηλίδης



**Επίτροπος Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών
Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων**

Αρμοδιότητες του Επιτρόπου Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΡΗΕΤ)

Σύμφωνα με τον περί Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών Νόμο 112(Ι)/2004 και ειδικότερα το άρθρο 5 αυτού, το Υπουργικό Συμβούλιο διορίζει για εξαετή θητεία τον Επίτροπο, ο οποίος προΐσταται του Γραφείου. Ο Επίτροπος συμβουλεύει τον Υπουργό Μεταφορών, Επικοινωνιών και Έργων επί θεμάτων που αφορούν τις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες και τις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες στην Κύπρο και εφαρμόζει το εκάστοτε ακολουθητέο πλαίσιο γενικής πολιτικής που ενδεχόμενα να του διαβιβάζεται από τον Υπουργό Μεταφορών, Επικοινωνιών και Έργων.

Στις αρμοδιότητες και εξουσίες του Επιτρόπου συγκαταλέγονται, μεταξύ άλλων, η προώθηση του ανταγωνισμού και επενδύσεων στους τομείς των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Ταχυδρομικών Υπηρεσιών και εξοπλισμού τηλεπικοινωνιακών τερματικών, ο καθορισμός ενός ελάχιστου επιπέδου υπηρεσιών για όλους τους πολίτες σε προσιτές τιμές μέσω της Καθολικής Υπηρεσίας, η προστασία του καταναλωτή, η ασφάλεια και η διαλειτουργικότητα των δικτύων.

Αποστολή

Αποστολή του ΓΕΡΗΕΤ είναι η προαγωγή των συμφερόντων των καταναλωτών σε ό,τι αφορά στις τιμές, στη διαθεσιμότητα επιλογής, στην προώθηση της καινοτομίας και ανάπτυξη της οικονομίας μέσω της ενίσχυσης 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

Να είμαστε άριστοι στους τομείς της αρμοδιότητας μας προς όφελος του καταναλωτή, της αγοράς και της οικονομίας.

1. ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Επίτροπος: Γιώργος Μιχαηλίδης (από 24η Ιουνίου 2014)

Βοηθός Επίτροπος: Πέτρος Γαλίδης (από 24η Ιουνίου 2014)

1.1 Οργάνωση

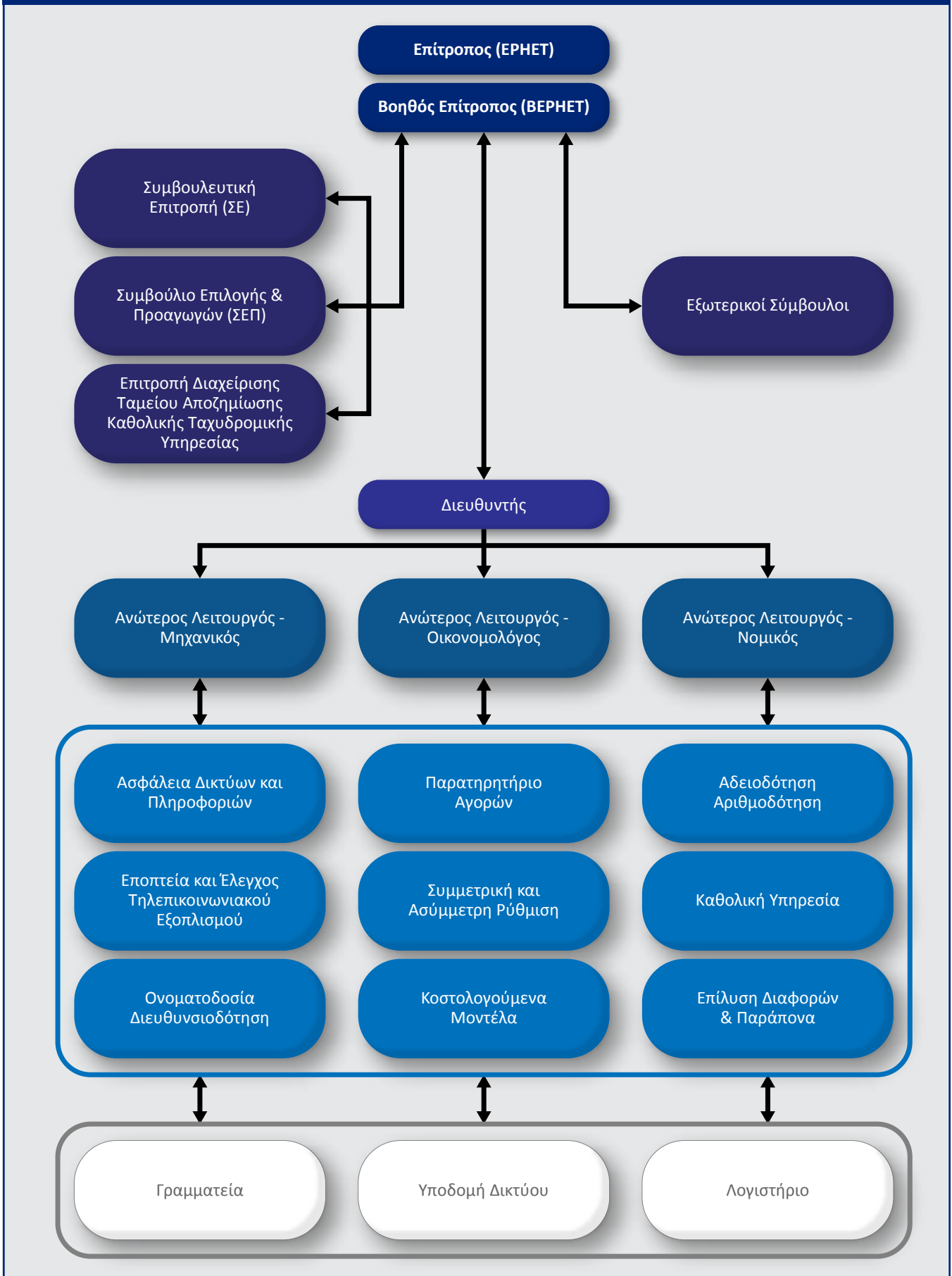
Οι βασικές δραστηριότητες του GERHET απαιτούν τη συνεργασία διαφορετικών ειδικοτήτων και, ως εκ τούτου, κάθε εργασία εκτελείται από μικρές ομάδες λειτουργών με εξειδικευμένη γνώση, υπό την καθοδήγηση των Ανώτερων Λειτουργών και του Διευθυντή. Στις περιπτώσεις που απαιτείται εξειδικευμένη γνώση την οποία 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.

1.2 Οργανωτική Δομή

Η οργανωτική δομή, η οποία παρουσιάζεται στον Πίνακα 1, αποτυπώνει τη σύνθετη προσέγγιση του GERHET στα θέματα της αρμοδιότητάς του, ενώ παράλληλα εξυπηρετεί στην αποδοτική ανταπόκρισή του στις εθνικές και διεθνείς υποχρεώσεις του.

1.3 Στελέχωση

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

Πίνακας 1: Οργανόγραμμα


1.4 Εκπαίδευση

Η εκπαίδευση, είναι συνεχής και λαμβάνει διάφορες μορφές παρακολούθηση σεμιναρίων, εργαστηρίων, «επί του αντικειμένου» (on the job), συμμετοχή/παρακολούθηση Ομάδων Εργασίας διεθνών σωμάτων, όπως BEREC και ERGP, ενώ η συμμετοχή στελεχών του Γραφείου ως ειδικών σε ad-hoc ομάδες του BEREC (Art.7 procedures) αποδείχθηκε εξαιρετικό μέσο ενημέρωσης γύρω από τη ρυθμιστική πρακτική σε άλλες χώρες-μέλη όπου επικρατούν διαφορετικά δεδομένα σε ό,τι αφορά στη δομή και στο επίπεδο ανταγωνισμού της εθνικής αγοράς, σε σύγκριση με τα δεδομένα της Κύπρου.

1.5 Εθνικές & Διεθνείς Σχέσεις – Εκπροσώπηση GERNET

Η εθνική και διεθνής εκπροσώπηση του GERNET κατά το 2018 αναλήφθηκε από τον Επίτροπο, Βοηθό Επίτροπο, Διευθυντή, και στελέχη του Γραφείου, ανάλογα με το επίπεδο εκπροσώπησης που απαιτείτο ή/και το αντικείμενο. Στον Κατάλογο 1 παρουσιάζεται κατάσταση με διεθνείς οργανισμούς και επιτροπές στις οποίες συμμετέχει το GERNET στο πλαίσιο της άσκησης των αρμοδιοτήτων του Επιτρόπου.

Κατάλογος 1: Εκπροσώπηση GERNET 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
CPSD	Committee on Postal Service Directive
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
ITU	International Telecommunication Union

1.6 Συμβουλευτική Επιτροπή (Σ.Ε.)

Η Συμβουλευτική Επιτροπή είναι τριμελής και διορίζεται από το Υπουργικό Συμβούλιο για εξαετή θητεία. Η παρούσα Επιτροπή, η οποία διορίστηκε στις 27 Αυγούστου 2014, απαρτίζεται από τον κ. Νεόφυτο Νεοφύτου (Πρόεδρο), τον κ. Γιώργο Κουτσόφτα (Μέλος) και τον κ. Άθω Δημητρίου (Μέλος).

Η Συμβουλευτική Επιτροπή συνεδριάζει σε τακτά χρονικά διαστήματα, και μελετά θέματα που της παραπέμπει ο Επίτροπος για γνωμοδότηση.

Κατά το 2018 η Επιτροπή συνήλθε σε 11 συνεδριάσεις.

1.7 Επιτροπή Διαχείρισης του Ταμείου Αποζημίωσης για την κάλυψη του καθαρού κόστους παροχής της Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας

Η Επιτροπή διορίστηκε από τον Επίτροπο στις 10 Φεβρουαρίου 2015 για χρονικό διάστημα έξι χρόνων. Απαρτίζεται από τον κ. Νεόφυτο Νεοφύτου (Πρόεδρο), τον κ. Σωφρόνη Κληρίδη (Μέλος) και τον κ. Άθω Δημητρίου (Μέλος). Η Επιτροπή δεν συνεδρίασε κατά το 2018, καθ' ό,τι δεν υπήρξε σχετικό αίτημα προς τον Επίτροπο για κάλυψη του κόστους παροχής Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας.

1.8 Συμβούλιο Επιλογής & Προαγωγών (Σ.Ε.Π.)

Οι αρμοδιότητες και οι ευθύνες του Συμβουλίου Επιλογής και Προαγωγών (ΣΕΠ) αφορούν τη διενέργεια διορισμών και προαγωγών, τη διαχείριση παραιτήσεων, τη θεώρηση εξαμηνιαίων και ετήσιων αξιολογήσεων και το χειρισμό πειθαρχικών παραπτώματων. Το Συμβούλιο αποτελείται από τον Επίτροπο κ. Γιώργο Μιχαηλίδη (Πρόεδρο), το Βοηθό Επίτροπο κ. Πέτρο Γαλίδη (Μέλος) και τον Πρόεδρο της Συμβουλευτικής Επιτροπής κ. Νεόφυτο Νεοφύτου (Μέλος).

Κατά το έτος 2018 το Συμβούλιο συνήλθε σε δέκα συνεδρίες.

2. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ

2.1 Μη Ελεγμένες Οικονομικές Καταστάσεις για το έτος 2017

Οι οικονομικές καταστάσεις για το έτος που έληξε την 31η Δεκεμβρίου 2017, ετοιμάστηκαν όπως προβλέπεται από το άρθρο 154 (2) του Νόμου 112(I)/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 2017, απεικονίζονται στα Γραφήματα 1, 2 και περιλαμβάνουν:

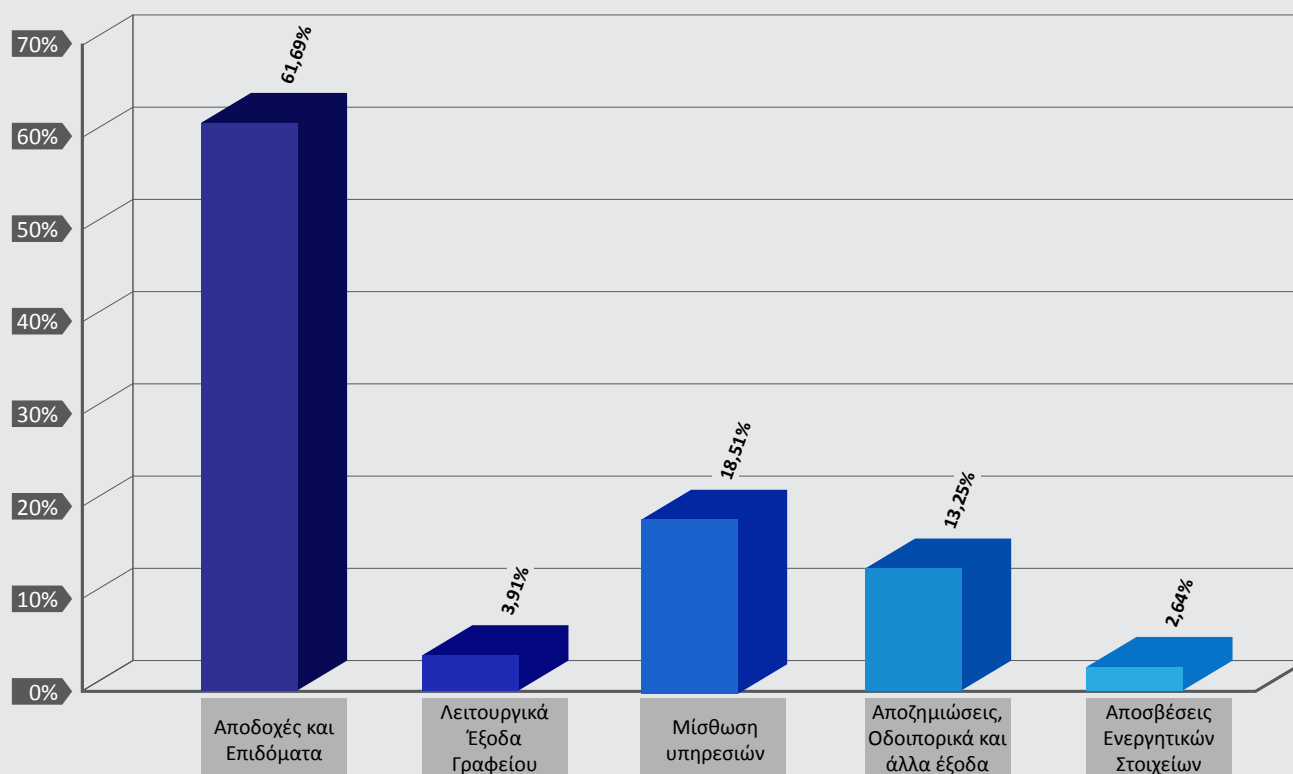
- α. Έσοδα ύψους €3.333.159 και Δαπάνες ύψους €3.596.957, και
- β. Έλλειμμα έτους ύψους €263.798.

Πίνακας 2: Μη Ελεγμένη Κατάσταση Συνολικών Εισοδημάτων 2017

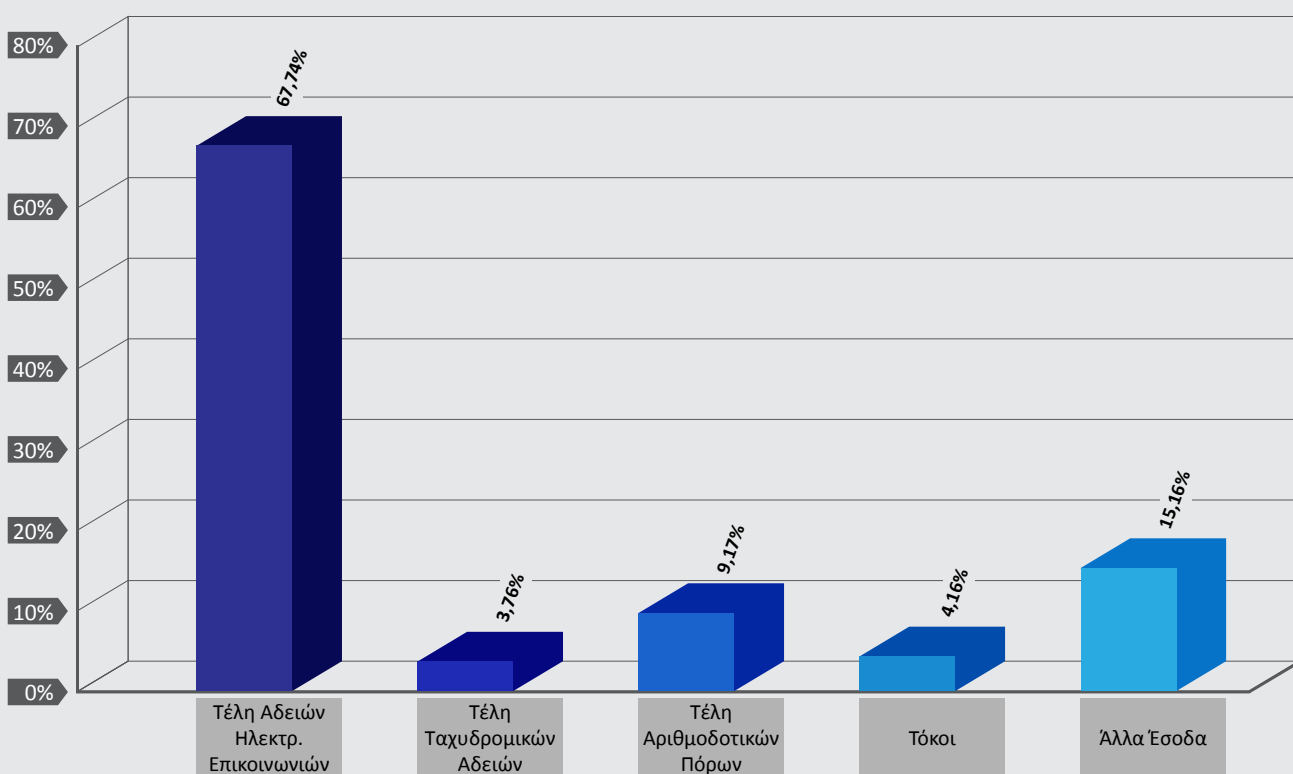
	2017 €	2016 €
Έσοδα		
Τέλη αδειών για παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και τέλη γενικών εξουσιοδοτήσεων	2.258.003	3.813.927
Τέλη ταχυδρομικών αδειών	125.381	97.129
Τέλη γενικών εξουσιοδοτήσεων ταχυδρομείων	86	2.975
Τέλη χρήσης/εκχώρησης αριθμοδοτικών πόρων	305.598	307.403
Τόκοι	138.629	144.102
Διοικητικά πρόστιμα	280.900	410.300
Άλλα έσοδα*	505.462	10.879
	3.614.059	4.786.715
Έξοδα		
Κόστος προσωπικού	2.218.887	2.000.476
Αποζημιώσεις επιτροπών	3.641	3.397
Οδοιπορικά	5.696	16.827
Λειτουργικά έξοδα γραφείου	140.669	132.116
Μίσθωση υπηρεσιών	665.791	29.697
Άλλα έξοδα	467.318	755.138
Επιστροφή τελών	0	0
Διοικητικά πρόστιμα που κατατίθενται στο πάγιο ταμείο της Κυπριακής Δημοκρατίας	280.900	410.300
Αποσβέσεις εξοπλισμού και εγκαταστάσεων	50.274	51.817
Αποσβέσεις άυλου ενεργητικού	44.681	36.456
	3.877.857	3.686.224
Πλεόνασμα/(Έλλειμμα) έτους από συνήθεις εργασίες	(263.798)	1.100.491
Συνολικά εισοδήματα για το έτος	(263.798)	1.100.491

Σημείωση: Τα στοιχεία αφορούν τις μη ελεγμένες οικονομικές καταστάσεις, τα οποία δύναται να αναπροσαρμοστούν με την ετοιμασία των ελεγμένων οικονομικών καταστάσεων.

* Η πίστωση στο κονδύλι άλλα έσοδα για το 2017 περιλαμβάνει 1η δόση από Παιδαγωγικό Ινστιτούτο αναφορικά με Cybersafety Partnership Agreement αναφορικά με το πρόγραμμα Safer Internet-Better Internet for Kids (€20.340), το re-financing payment αναφορικά με το ευρωπαϊκό πρόγραμμα για την δημιουργία του Εθνικού CSIRT στην Κυπριακή Δημοκρατία(€481.232) και τελικής πληρωμής αναφορικά με την ολοκλήρωση του ευρωπαϊκού προγράμματος 3CE(€497.50).

Γράφημα 1: Κατανομή Δαπανών για το 2017


Σημείωση: Διαφορές που ενδεχομένως προκύπτουν στους συνολικούς αριθμούς οφείλονται σε στρογγυλοποίηση.

Γράφημα 2: Κατανομή Εσόδων για το 2017


Σημείωση: Διαφορές που ενδεχομένως προκύπτουν στους συνολικούς αριθμούς οφείλονται σε στρογγυλοποίηση.

Πίνακας 3: Μη Ελεγμένη Κατάσταση Οικονομικής Θέσης στις 31 Δεκεμβρίου 2017

	2017 €	2016 €
ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ		
Μη κυκλοφορούντα περιουσιακά στοιχεία		
Εγκαταστάσεις και εξοπλισμός	143.798	121.309
Άυλα στοιχεία ενεργητικού	10.238	53.013
Σύνολο μη κυκλοφορούντων περιουσιακών στοιχείων	246.035	174.322
Κυκλοφορούντα περιουσιακά στοιχεία		
Χρεώστες και προπληρωμές	484.073	611.325
Μετρητά στο ταμείο και στις τράπεζες	15.601.063	15.055.137
Σύνολο κυκλοφορούντων περιουσιακών στοιχείων	16.085.136	15.666.462
ΣΥΝΟΛΟ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ	16.331.171	15.840.784
ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ		
Ίδια κεφάλαια		
Αποθεματικά	6.670.792	6.150.356
Σύνολο ιδίων κεφαλαίων	6.670.792	6.150.356
Τρέχουσες υποχρεώσεις		
Πιστωτές και οφειλόμενα έξοδα	411.726	1.047.220
Προεισπραχθέντα τέλη	3.007.526	2.556.060
Υποχρεώσεις σχεδίου συντάξεων και χορηγημάτων στους υπαλλήλους	6.241.127	6.087.148
Ολικό τρεχουσών υποχρεώσεων	9.660.379	9.690.428
ΟΛΙΚΟ ΙΔΙΩΝ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ	16.331.171	15.840.784

Σημείωση: Τα στοιχεία αφορούν τις μη ελεγμένες οικονομικές καταστάσεις, τα οποία δύναται να αναπροσαρμοστούν με την ετοιμασία των ελεγμένων οικονομικών καταστάσεων.

2.2 Μη Ελεγμένες Οικονομικές Καταστάσεις για το έτος 2018

Οι οικονομικές καταστάσεις για το έτος που έληξε την 31η Δεκεμβρίου 2018, 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 2018, απεικονίζονται στα Γραφήματα 3, 4 και περιλαμβάνουν:

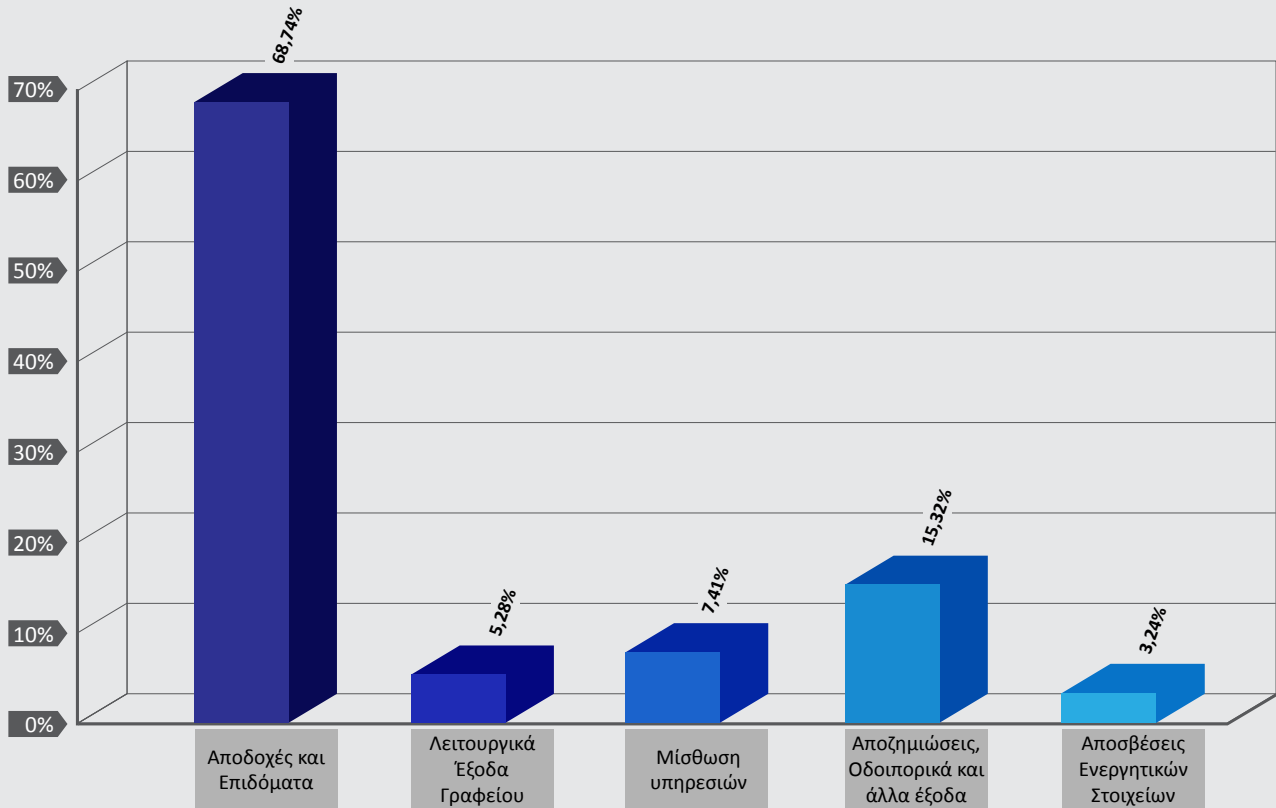
- α. Έσοδα ύψους €3.365.275 και Δαπάνες ύψους €3.005.316, και
- β. Πλεόνασμα έτους ύψους €359.959.

Πίνακας 4: Μη Ελεγμένη Κατάσταση Συνολικών Εισοδημάτων 2018

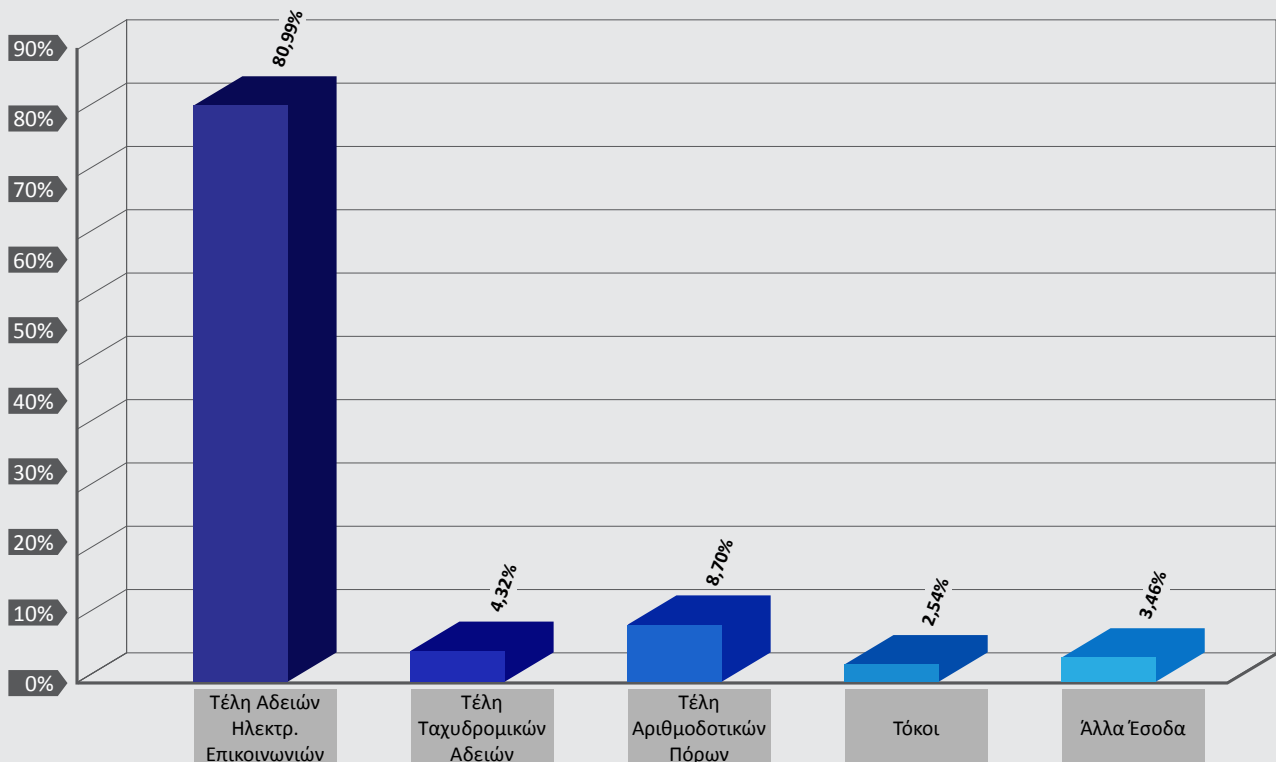
	2018 €	2017 €
Έσοδα		
Τέλη αδειών για παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και τέλη γενικών εξουσιοδοτήσεων	2.725.579	2.259.003
Τέλη ταχυδρομικών αδειών	143.712	125.381
Τέλη γενικών εξουσιοδοτήσεων ταχυδρομείων	1.575	86
Τέλη χρήσης/εκχώρησης αριθμοδοτικών πόρων	292.625	305.598
Τόκοι	85.404	138.629
Διοικητικά πρόστιμα	415.900	280.900
Άλλα έσοδα*	116.380	505.462
	3.781.175	3.614.059
Έξοδα		
Κόστος προσωπικού	2.065.941	2.218.887
Αποζημιώσεις επιτροπών	4.398	3.641
Οδοιπορικά	6.856	5.696
Λειτουργικά έξοδα γραφείου	158.801	140.669
Μίσθωση υπηρεσιών	222.744	665.791
Άλλα έξοδα	449.197	467.318
Επιστροφή τελών	0	0
Διοικητικά πρόστιμα που κατατίθενται στο πάγιο ταμείο της Κυπριακής Δημοκρατίας	415.900	280.900
Αποσβέσεις εξοπλισμού και εγκαταστάσεων	48.036	50.274
Αποσβέσεις άυλου ενεργητικού	49.343	44.681
	3.421.216	3.877.857
Πλεόνασμα/(Έλλειμμα) έτους από συνήθεις εργασίες	359.959	(263.798)
Συνολικά εισοδήματα για το έτος	359.959	(263.798)

Σημείωση: Τα στοιχεία αφορούν τις μη ελεγμένες οικονομικές καταστάσεις, τα οποία δύναται να αναπροσαρμοστούν με την ετοιμασία των ελεγμένων οικονομικών καταστάσεων.

* Η πίστωση στο κονδύλι άλλα έσοδα για το 2017 περιλαμβάνει 1η δόση από Παιδαγωγικό Ινστιτούτο αναφορικά με Cybersafety Partnership Agreement αναφορικά με το πρόγραμμα Safer Internet-Better Internet for Kids (€20.340), το refinancing payment αναφορικά με το ευρωπαϊκό πρόγραμμα για την δημιουργία του Εθνικού CSIRT στην Κυπριακή Δημοκρατία(€481.232) και τελικής πληρωμής αναφορικά με την ολοκλήρωση του ευρωπαϊκού προγράμματος 3CE(€497.50).

Γράφημα 3: Κατανομή Δαπανών για το 2018


Σημείωση: Διαφορές που ενδεχομένως προκύπτουν στους συνολικούς αριθμούς οφείλονται σε στρογγυλοποίηση.

Γράφημα 4: Κατανομή Εσόδων για το 2018


Σημείωση: Διαφορές που ενδεχομένως προκύπτουν στους συνολικούς αριθμούς οφείλονται σε στρογγυλοποίηση.

Πίνακας 5: Μη Ελεγμένη Κατάσταση Οικονομικής Θέσης στις 31 Δεκεμβρίου 2018

	2018 €	2017 €
ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ		
Μη κυκλοφορούντα περιουσιακά στοιχεία		
Εγκαταστάσεις και εξοπλισμός	100.731	143.798
Άυλα στοιχεία ενεργητικού	53.334	102.238
Σύνολο μη κυκλοφορούντων περιουσιακών στοιχείων	154.065	246.035
Κυκλοφορούντα περιουσιακά στοιχεία		
Χρεώστες και προπληρωμές	157.359	484.073
Μετρητά στο ταμείο και στις τράπεζες	15.874.295	15.601.063
Σύνολο κυκλοφορούντων περιουσιακών στοιχείων	16.031.654	16.085.136
ΣΥΝΟΛΟ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ	16.185.719	16.331.171
ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ		
Ίδια κεφάλαια		
Αποθεματικά	6.866.869	6.670.792
Σύνολο ιδίων κεφαλαίων	6.866.869	6.670.792
Τρέχουσες υποχρεώσεις		
Πιστωτές και οφειλόμενα έξοδα	432.266	411.726
Προεισπραχθέντα τέλη	2.144.954	3.007.526
Υποχρεώσεις σχεδίου συντάξεων και χορηγημάτων στους υπαλλήλους	6.741.630	6.241.127
Ολικό τρεχουσών υποχρεώσεων	9.318.850	9.660.379
ΟΛΙΚΟ ΙΔΙΩΝ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ	16.185.719	16.331.171

Σημείωση: Τα στοιχεία αφορούν τις μη ελεγμένες οικονομικές καταστάσεις, τα οποία δύναται να αναπροσαρμοστούν με την ετοιμασία των ελεγμένων οικονομικών καταστάσεων.

3. ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΑΓΟΡΩΝ

3.1. Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες

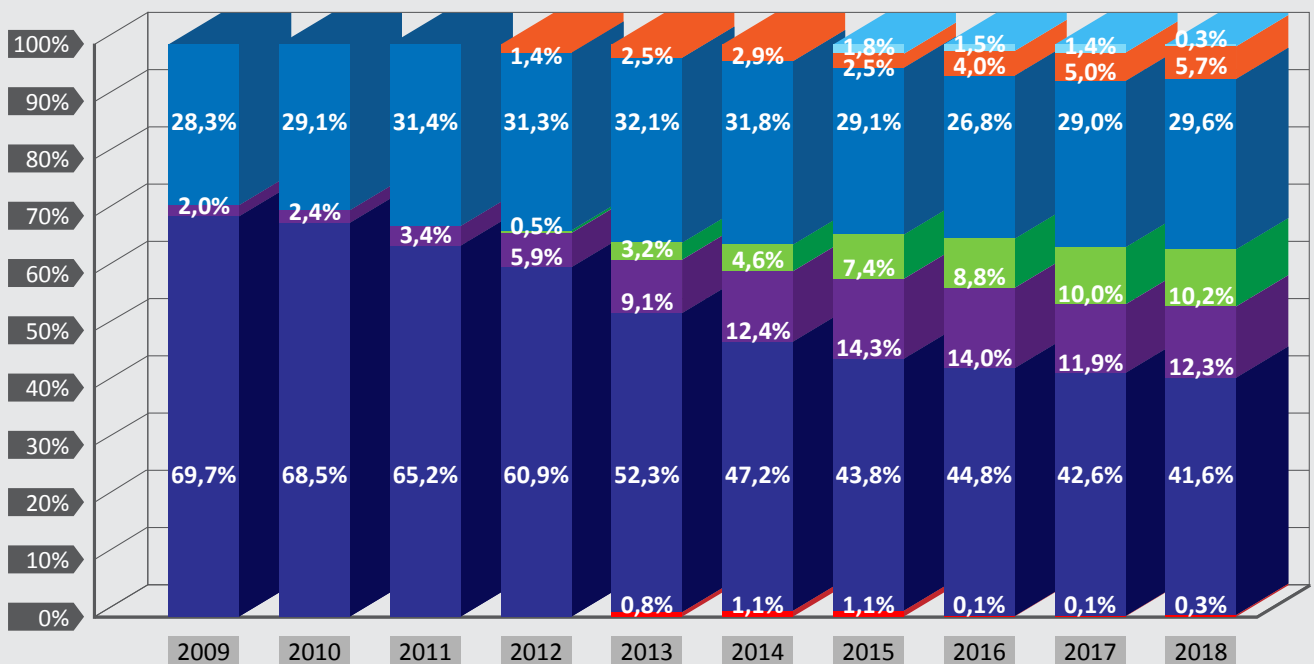
3.1.1. Παρατηρητήριο Αγοράς Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών

Το Παρατηρητήριο Αγοράς Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών έχει καταστεί σημείο αναφοράς για τους παροχείς και άλλα ενδιαφερόμενα μέρη της αγοράς, καθώς επίσης και πηγή ενημέρωσης για τους καταναλωτές αφού στοιχεία του αναδημοσιεύονται σε ηλεκτρονικά και έντυπα μέσα ενημέρωσης. Περαιτέρω, τα στοιχεία του Παρατηρητηρίου Αγοράς αποτελούν αφετηρία αξιολόγησης της εικόνας και των τάσεων της αγοράς Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, αλλά και του αντικτύπου των ρυθμιστικών παρεμβάσεων που επιβάλλονται.

Κυριότερες Τάσεις της Αγοράς Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών

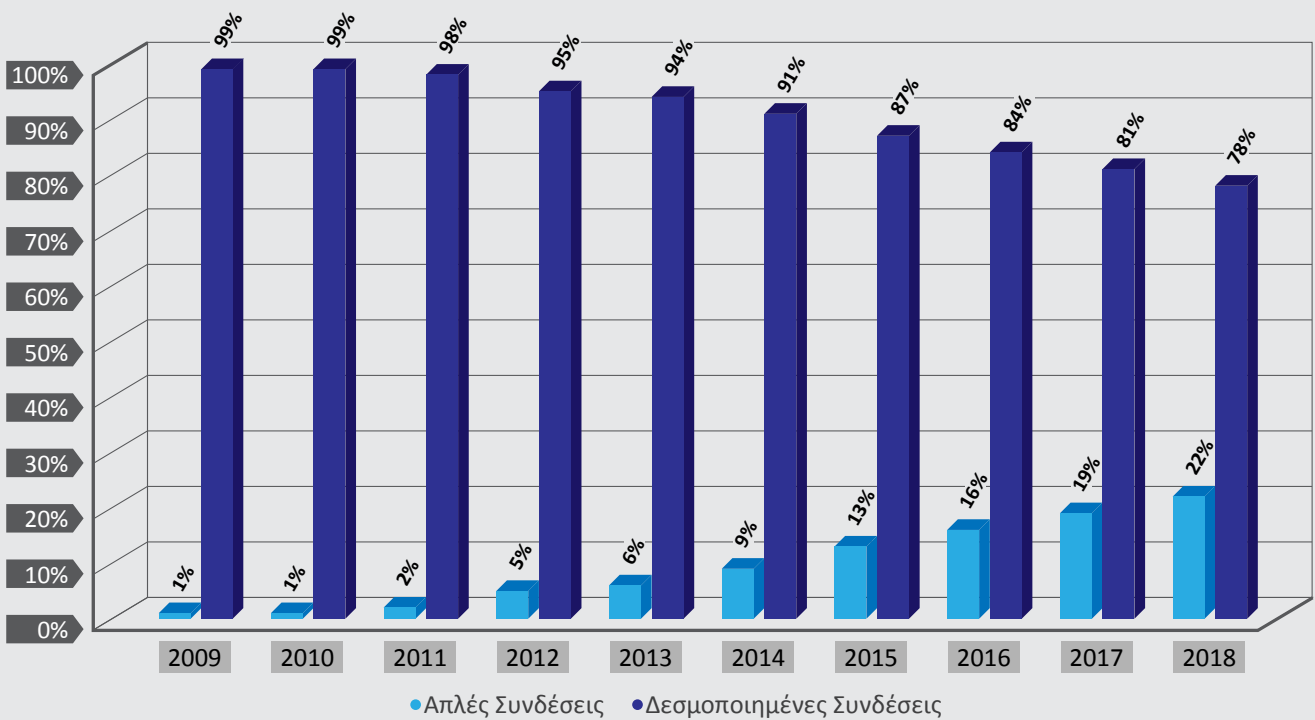
Κατά το 2018 το ποσοστό των δεσμοποιημένων υπηρεσιών «Τηλεόραση και Ευρυζωνικό Διαδίκτυο», «Σταθερή Τηλεφωνία, Τηλεόραση και Ευρυζωνικό Διαδίκτυο», «Σταθερή Τηλεφωνία, Τηλεόραση, Κινητή Τηλεφωνία και Ευρυζωνικό Διαδίκτυο» παρουσιάζει αύξηση. Παράλληλα, υπήρξε πτώση στη δέσμη «Σταθερή Τηλεφωνία και Τηλεόραση».

Γράφημα 5: Τάσεις Δεσμοποιημένων Υπηρεσιών



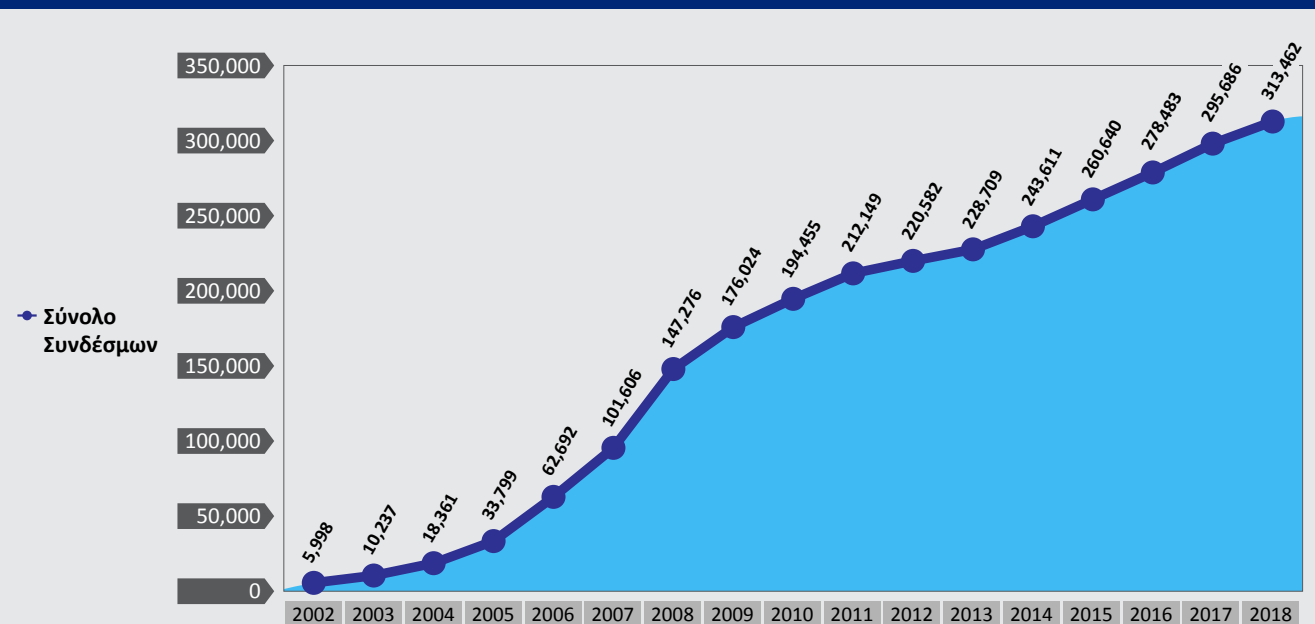
- Σταθερή τηλεφωνία και τηλεόραση
- Σταθερή Τηλεφωνία Τηλεόραση και Ευρυζωνικό Διαδίκτυο
- Τηλεόραση και Ευρυζωνικό διαδίκτυο
- Κινητή Τηλεφωνία και Ευρυζωνικό διαδίκτυο
- Σταθερή τηλεφωνία, τηλεόραση, κινητή τηλεφωνία και ευρυζωνικό διαδίκτυο
- Σταθερή τηλεφωνία και κινητή τηλεφωνία και ευρυζωνικό διαδίκτυο
- Σταθερή τηλεφωνία και ευρυζωνικό διαδίκτυο

Σημείωση: Διαφορές που ενδεχομένως προκύπτουν στους συνολικούς αριθμούς οφείλονται σε στρογγυλοποίηση.

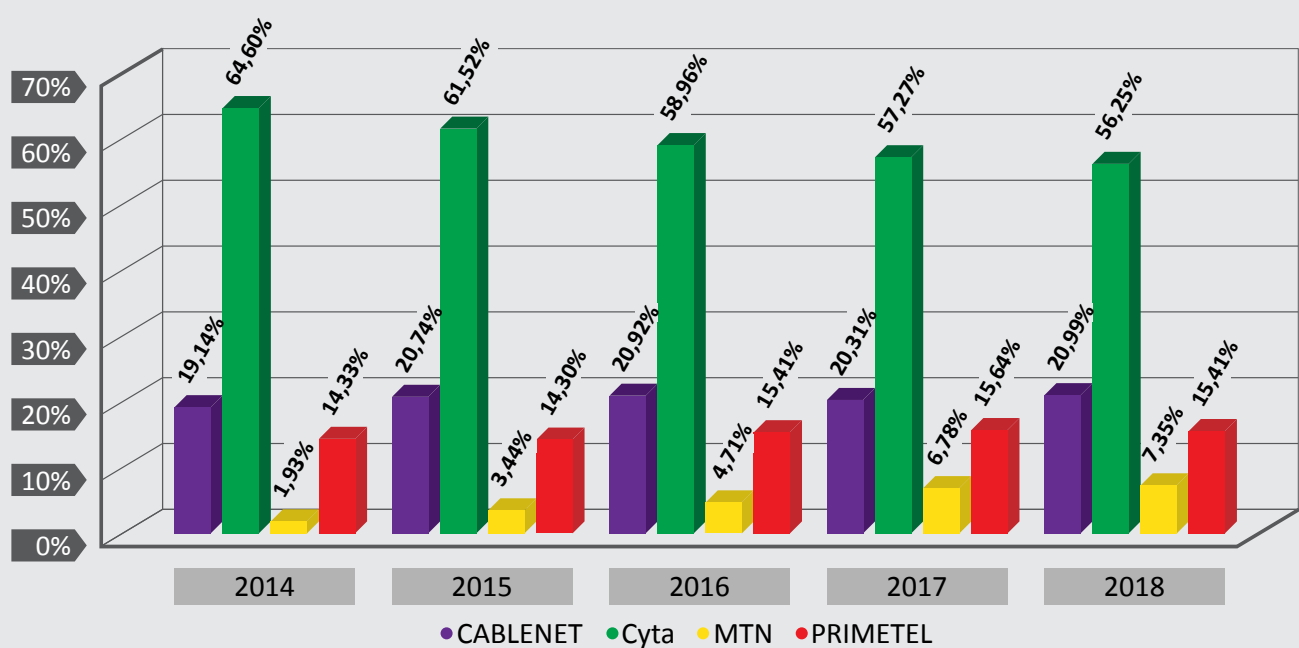
Γράφημα 6: Ποσοστό Δεσμοποιημένων συνδέσεων έναντι απλών επί του συνόλου


Σημείωση: Διαφορές που ενδεχομένως προκύπτουν στους συνολικούς αριθμούς οφείλονται σε στρογγυλοποίηση.

Συνολικά, οι δεσμοποιημένες συνδέσεις φαίνεται να χάνουν έδαφος έναντι των απλών συνδέσεων στο σύνολο των συνδέσεων στις οποίες οι καταναλωτές έχουν ξεκινήσει τα τελευταία χρόνια να δείχνουν προτίμηση (γράφημα 6).

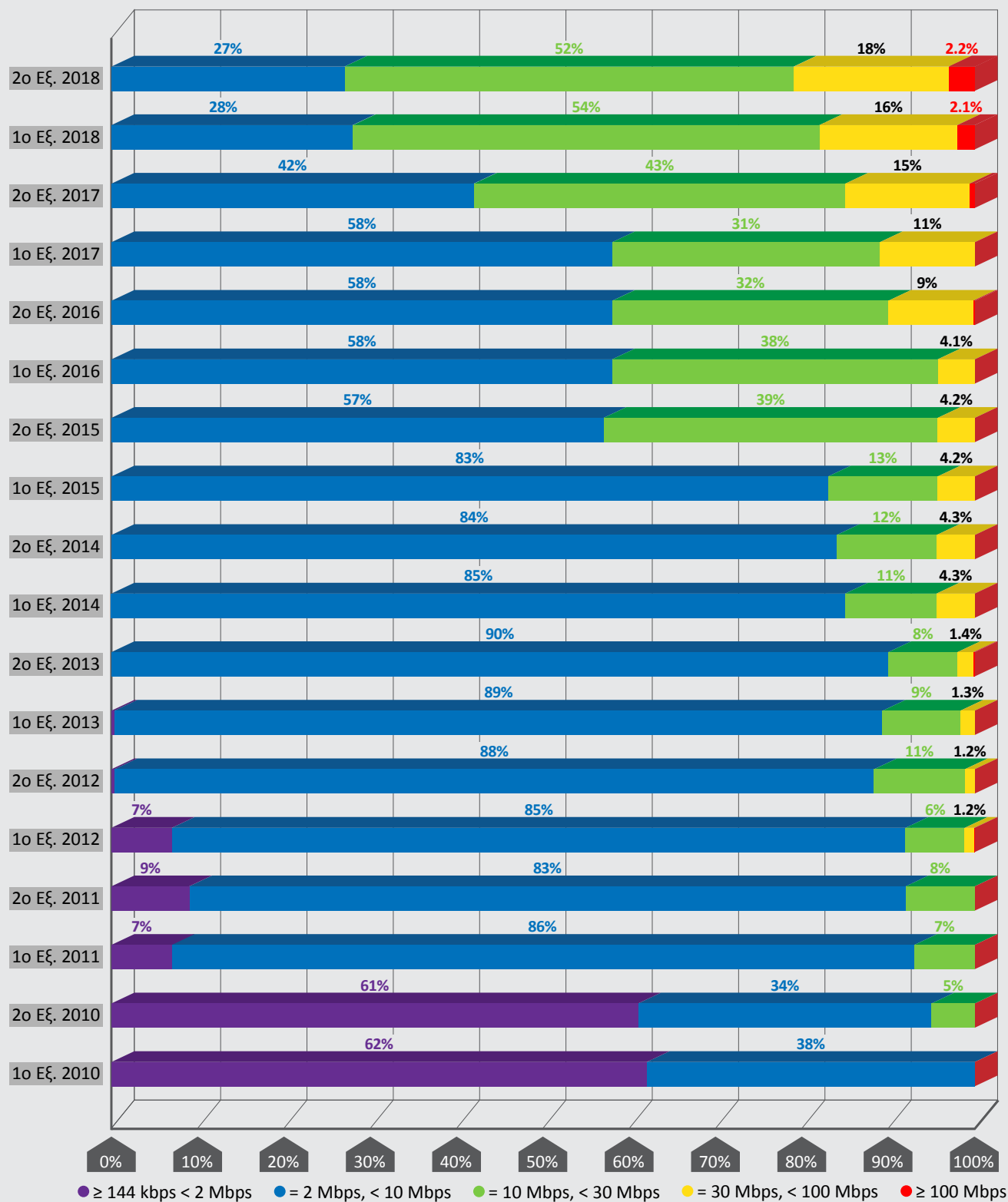
Γράφημα 7: Σύνολο Ευρυζωνικών Συνδέσεων


Το 2018 υπήρξε αύξηση 6% στις ευρυζωνικές συνδέσεις με τον αριθμό συνδρομητών να αυξάνεται κατά 17,776.

Γράφημα 8: Ποσοστά Συνδρομητών ανά Παροχέα


Σημείωση: Διαφορές που ενδεχομένως προκύπτουν στους συνολικούς αριθμούς οφείλονται σε στρογγυλοποίηση.

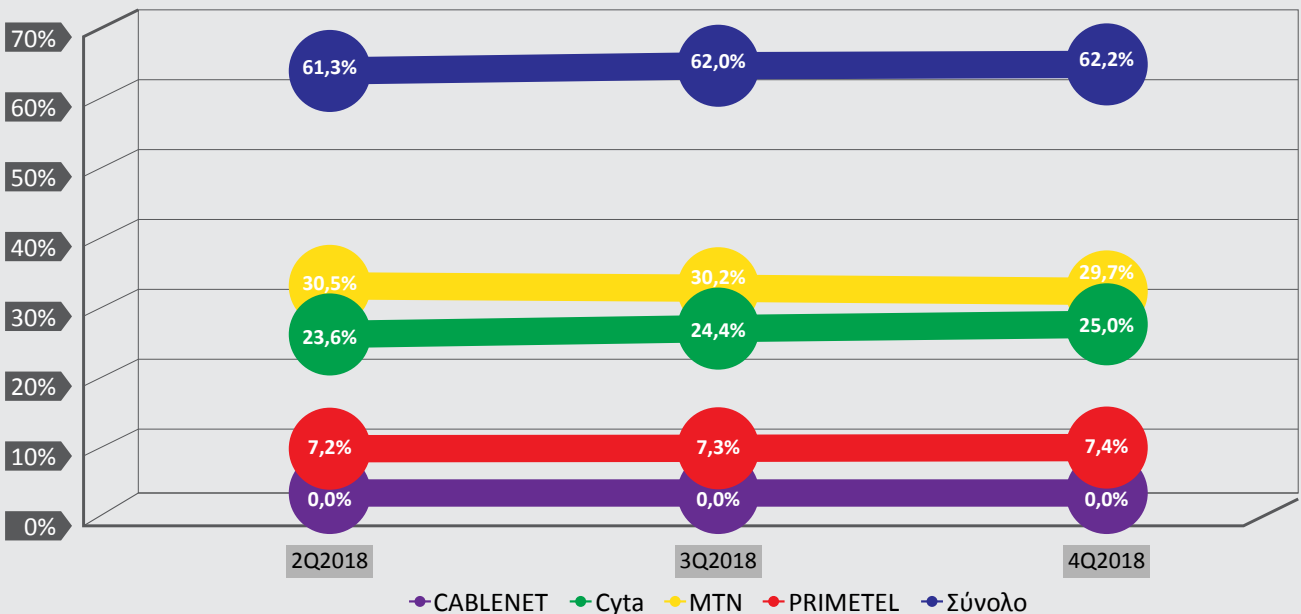
Η αγορά παρουσιάζεται έντονα ανταγωνιστική τα τελευταία 5 χρόνια με αυξομειώσεις στα μερίδια των παροχέων.

Γράφημα 9: Ποσοστά Συνδρομητών ανά ρυθμό ταχύτητας 2018


Σημείωση: Διαφορές που ενδεχομένως προκύπτουν στους συνολικούς αριθμούς οφείλονται σε στρογγυλοποίηση.

Σύμφωνα με το Γράφημα 9, οι συνδέσεις με ρυθμό ταχύτητας άνω των 10 Mbps παρουσίασαν αύξηση 15% το 2018 με παράλληλη πτώση των συνδέσεων με ρυθμό ταχύτητας κάτω των 10Mbps.

Γράφημα 10: Διείσδυση Κινητής Ευρυζωνικής πρόσβασης ως πρόσθετης υπηρεσίας σε συνήθεις συνδρομές φωνής ανά παροχέα

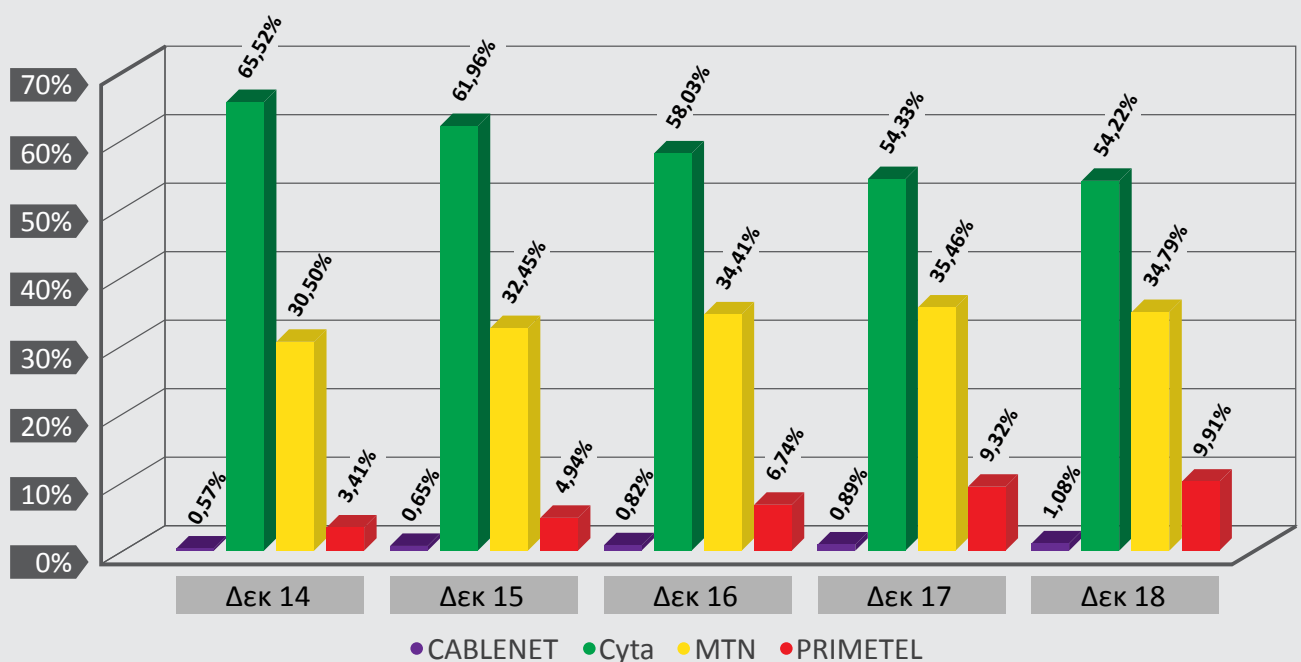


Σημείωση: Διαφορές που ενδεχομένως προκύπτουν στους συνολικούς αριθμούς οφείλονται σε στρογγυλοποίηση.

Σύμφωνα με το Γράφημα 10, η πληθυσμιακή διείσδυση της κινητής ευρυζωνικής πρόσβασης, ως πρόσθετης υπηρεσίας σε συνήθεις συνδρομές φωνής, παρουσίασε αύξηση 0.9% από τον Ιούνιο μέχρι το Δεκέμβριο του 2018.

Τα μερίδια της αγοράς στην κινητή τηλεφωνία των παροχέων (γράφημα 11) δεν παρουσίασαν μεγάλες αλλαγές κατά το 2018 σε σχέση με το 2017.

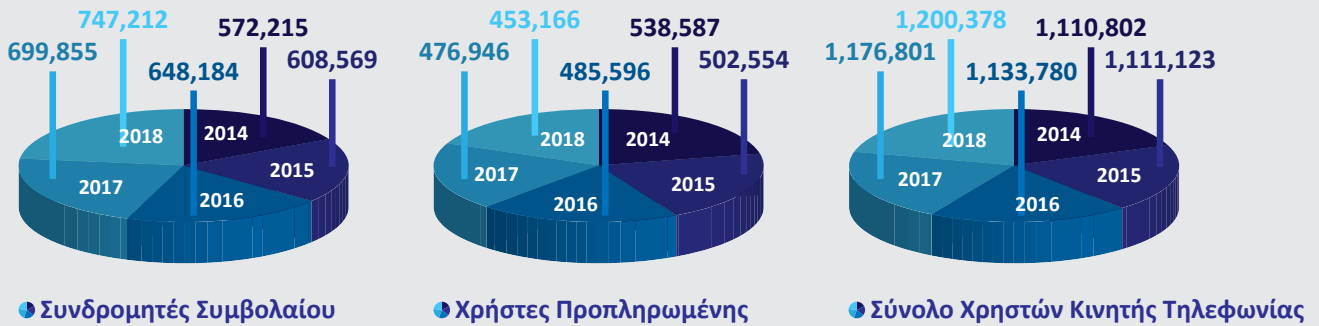
Γράφημα 11: Ποσοστά Συνδρομητών Κινητής Τηλεφωνίας



Σημείωση: Διαφορές που ενδεχομένως προκύπτουν στους συνολικούς αριθμούς οφείλονται σε στρογγυλοποίηση.

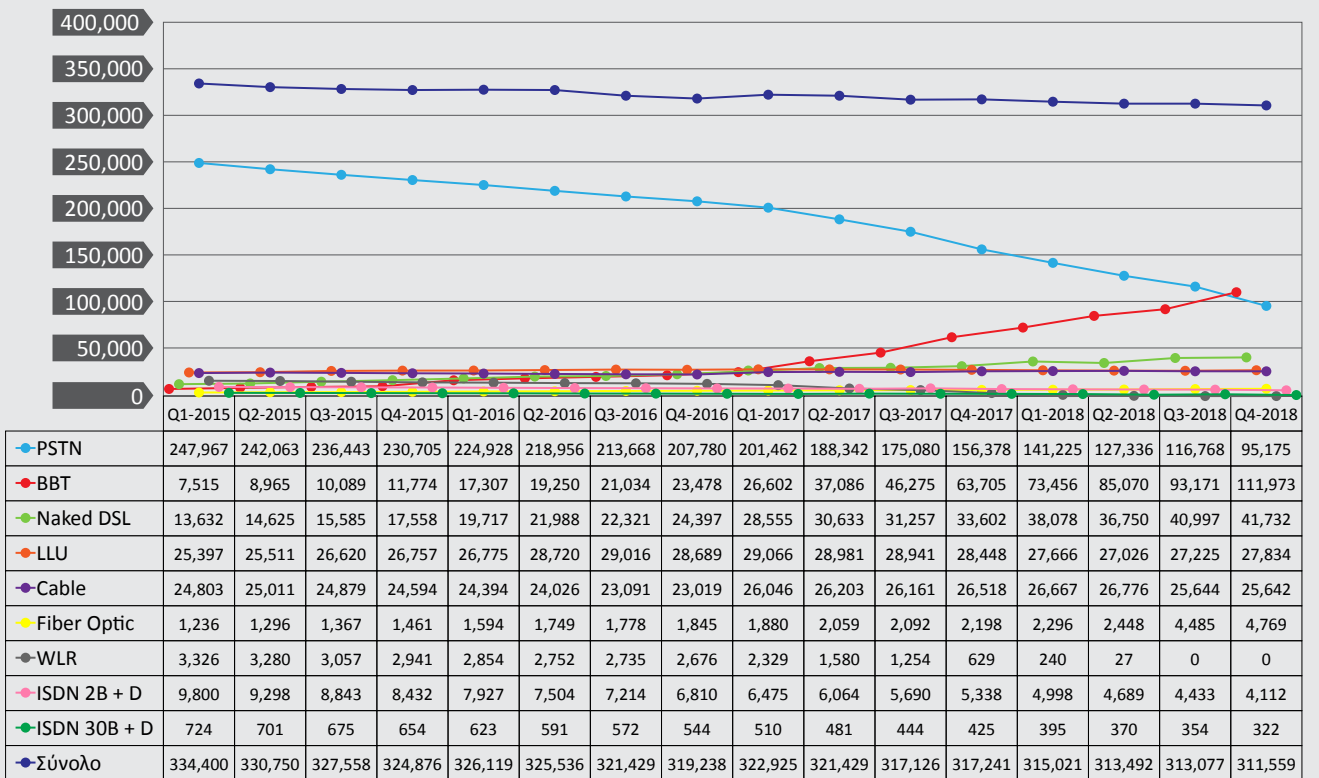
Κατά το 2018 παρατηρήθηκε αύξηση στον αριθμό συνδρομητών κινητής τηλεφωνίας κατά 23,577 συνδέσεις σε σχέση με το 2017. Η αύξηση αυτή οφείλεται κυρίως στις συνδέσεις συμβολαίου (βλ. γράφημα 12).

Γράφημα 12: Διείσδυση Κινητής Τηλεφωνίας σε σχέση με τον πληθυσμό και κατανομή σε συνδρομητές συμβολαίου και χρήστες προπληρωμένης



Η διείσδυση της κινητής τηλεφωνίας συνεχίζει να παρουσιάζει σταθερή αύξηση, με διατήρηση της αυξητικής τάσης του ποσοστού συνδρομητών συμβολαίου κάτι που οφείλεται στην αύξηση συμβολαίων με χρήση δεδομένων (MB) τα οποία έχουν αυξηθεί κατά 24 χιλιάδες, αριθμός που αντιστοιχεί σε αύξηση της διείσδυσης επί του πληθυσμού κατά 3%.

Γράφημα 13: Συνδέσεις Σταθερής Τηλεφωνίας



Ο αριθμός των συνολικών συνδέσεων σταθερής τηλεφωνίας φαίνεται να παρουσιάζει ελαφριά πτώση την περίοδο 2015 – 2018.

3.1.2 Συμμετρική Ρύθμιση

Η συμμετρική ρύθμιση αφορά την επιβολή ιδίων ρυθμιστικών υποχρεώσεων σε όλους τους παροχείς σε μια συγκεκριμένη αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών για σκοπούς διασύνδεσης και διαλειτουργικότητας των δικτύων τους.

Παράδειγμα συμμετρικής ρύθμισης, η οποία απορρέει από διαδικασία αξιολόγησης του κάθε παροχέα ξεχωριστά, είναι η επιβολή ομοιόμορφων χονδρικών τιμών τερματισμού σε όλους τους παροχείς που διαθέτουν ιδιόκτητα δίκτυα ή η υποχρέωση παροχής πρόσβασης σε άλλους παροχείς σε συστήματα αγωγών των δικτύων τους.

Τερματισμός Κλήσεων

Κατά το 2018 ο Επίτροπος, βάσει σχετικών Αποφάσεων, προχώρησε στην επιβολή εφαρμογής τριετούς προοδευτικής ολίσθησης (gliderpath) για την ανώτατη χονδρική τιμή τερματισμού στο σταθερό δημόσιο δίκτυο Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών των παροχέων που παρέχουν τερματισμό κλήσεων στα δίκτυα τους:

- α. από 01/01/2018 μέχρι 31/12/2018 η ανώτατη χονδρική τιμή τερματισμού καθορίζεται στα €0.0007/λεπτό,
- β. από 01/01/2019 μέχρι την 31/12/2019 η ανώτατη χονδρική τιμή τερματισμού καθορίζεται στα €0.00046/λεπτό, και
- γ. η ανώτατη χονδρική τιμή τερματισμού από 01/01/2020 θα καθορισθεί κατόπιν αξιολόγησης των οικονομικών στοιχείων που αφορούν στα προϋπολογιστικά στοιχεία του έτους 2019 ενός αποδοτικού παροχέα.

3.1.2.1 Συνεγκατάσταση

Η συνεγκατάσταση και η από κοινού χρήση διευκολύνσεων περιλαμβάνει την παροχή από έναν Οργανισμό του χώρου και των τεχνικών εγκαταστάσεων ή την κοινή χρήση συστημάτων τα οποία είναι απαραίτητα για την με εύλογο τρόπο τοποθέτηση ή/και σύνδεση του σχετικού εξοπλισμού ενός άλλου Οργανισμού. Μεταξύ άλλων καλύπτει: την από κοινού χρήση υλικής συνεγκατάστασης και αγωγών, κτιρίων, ιστών, κεραιών ή συστημάτων κεραιών. Η συνεγκατάσταση και από κοινού χρήση διευκολύνσεων είναι επωφελής για λόγους χωροταξικούς, δημόσιας υγείας ή περιβάλλοντος καθώς και για την προώθηση του ανταγωνισμού και της αποτελεσματικής επένδυσης λόγω της εξοικονόμησης χρόνου και κόστους για την ανάπτυξη εναλλακτικών υποδομών με απτά οφέλη για τους καταναλωτές.

Βάσει του περί παροχής Συνεγκατάστασης και από κοινού Χρήσης Διευκολύνσεων Διατάγματος (Κ.Δ.Π. 247/2013) όπως αυτό έχει τροποποιηθεί, ο Επίτροπος εξέδωσε συγκεκριμένη μεθοδολογία υπολογισμού του κόστους συνεγκατάστασης σε αγωγούς, κεραιές και κτήρια. Κατά συνέπεια, υπάρχει διαφάνεια στις χρεώσεις, στις αρχές κοστολόγησης, καθώς επίσης και στην εκ των προτέρων γνώση των Δικαιούχων Οργανισμών για το σχετικό κόστος της συνεγκατάστασης.

3.1.2.2 Ευχέρεια Μετακίνησης Καταναλωτών σε Άλλο Παροχέα – Υπηρεσίες Φορητότητας

Ο θεσμός της Φορητότητας μέσω της δυνατότητας που παρέχει στον καταναλωτή να μετακινηθεί από ένα παροχέα σε άλλο, αποτελεί βασικό συστατικό της προαγωγής της ελεύθερης επιλογής του καταναλωτή αλλά και της εύρυθμης λειτουργίας μιας αγοράς σε συνθήκες υγιούς ανταγωνισμού.

Κατά το 2018, στο πλαίσιο της συνεχούς βελτίωσης της διαδικασίας φορητότητας, το GERNET προχώρησε με νέα τροποποίηση στο Διάταγμα Φορητότητας με την εισαγωγή πρόνοιας δυνάμει της οποίας οι υπόχρεοι παροχείς μπορούν να υλοποιούν μέρος της διαδικασίας φορητότητας μέσω αυτοματοποιημένου συστήματος που συμφωνούν μεταξύ τους. Περαιτέρω, για την υποστήριξη

του εκάστοτε αυτοματοποιημένου συστήματος των παροχών και την αποφυγή καθυστερήσεων, εισήχθη πρόνοια για την ηλεκτρονική υποβολή των εντύπων στις περιπτώσεις που η αίτηση φορητότητας γίνεται σε συνδυασμό με την αίτηση για παροχή προϊόντων Χονδρικής Ευρυζωνικής Πρόσβασης και Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο.

3.1.3 Σχέδιο Αριθμοδότησης Κυπριακής Δημοκρατίας (ΣΑΚΔ)

Το GERHET προχώρησε το 2018 σε έκδοση του περί Αριθμοδότησης (Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών) Διατάγματος, Κ.Δ.Π. 63/2018. Στο νέο Διάταγμα αριθμοδότησης ενοποιήθηκε το αρχικό Διάταγμα του 2004 (Κ.Δ.Π. 850/2004) με όλες τις τροποποιήσεις, αφαιρέθηκαν οι πρόνοιες για «κράτηση» αριθμοδοτικών πόρων και έγινε επικαιροποίηση των τελών, με την κατάργηση του τέλους εκχώρησης και υιοθέτηση μόνο ενός τέλους, του ετήσιου τέλους αριθμοδοτικών πόρων.

3.1.4 Εσωτερική Καλωδίωση Οικοδομών

Σε συνέχεια της υπογραφής του μνημονίου συνεργασίας το 2017 μεταξύ του Επιτρόπου Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων και του Κυπριακού Οργανισμού Τυποποίησης (Cyprus Organisation for Standardisation-CYS), το GERHET προχώρησε, μέσω Συμβούλου, στην ετοιμασία του Σχήματος Πιστοποίησης Προσώπων (ΣΠΠ) που αφορά το επάγγελμα του εγκαταστάτη Υποδομής Εσωτερικής Καλωδίωσης Οικοδομών (ΥΕΚΟ), σύμφωνα με το πρότυπο ISO/IEC 17024:2012.

Για το σκοπό αυτό, το GERHET υπέβαλε μελέτη προς το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης (Ε.ΣΥ.Δ.) της Ελλάδας¹, για καταρχήν αναγνώριση του Σχήματος, αναφορικά με τον τρόπο ανάπτυξης, επικύρωσης και συντήρησης ενός ΣΠΠ, που προσβλέπει να ενσωματωθεί σε διαπιστευμένο περιβάλλον, σύμφωνα με το πρότυπο CYS EN ISO/IEC 17024:2012. Μετά την καταρχήν αναγνώριση του σχήματος από το Ε.ΣΥ.Δ, η οποία ολοκληρώθηκε επιτυχώς, το GERHET θα προχωρήσει στην υποβολή, εντός του τέταρτου τριμήνου του 2019, του τελικού Σχήματος το οποίο θα ρυθμίζει το επάγγελμα των εγκαταστατών. Σκοπός του ΣΠΠ είναι η πληροφόρηση του κάθε ενδιαφερόμενου για τις προϋποθέσεις που πρέπει να πληρούνται ώστε να λάβει μέρος σε εξετάσεις ενός Φορέα Πιστοποίησης Προσώπων (ΦΠΠ) που θα διενεργούνται μέσω πιστοποιημένων εξεταστικών κέντρων, η παρουσίαση της διαδικασίας που θα ακολουθείται για την πραγματοποίηση και αξιολόγηση της εξέτασης, η ενημέρωση για τις συνθήκες χορήγησης και διατήρησης του πιστοποιητικού που θα λαμβάνει ο κάθε ενδιαφερόμενος μετά την επιτυχή αξιολόγηση των ικανοτήτων, γνώσεων και δεξιοτήτων του και η πληροφόρηση για τα δικαιώματα και υποχρεώσεις των κατόχων πιστοποιητικών. Οι ΦΠΠ θα ενημερώνουν τον CYS με τα στοιχεία των πιστοποιημένων εγκαταστατών ΥΕΚΟ ώστε αυτοί να εγγραφούν στο Μητρώο Πιστοποιημένων Εγκαταστατών που θα τηρεί ο CYS. Μέχρι την εφαρμογή του καθεστώτος αυτού, συμφωνήθηκε μεταξύ GERHET και CYS η δημιουργία, διατήρηση και διαχείριση ενός προσωρινού Μητρώου Εγκαταστατών από τον CYS.

Η πιστοποίηση των εγκαταστατών Υποδομής Εσωτερικής Καλωδίωσης Οικοδομών σύμφωνα με το σχήμα πιστοποίησης, θα θωρακίσει την ποιότητα κατασκευής, την ασφάλεια, την απρόσκοπτη διασύνδεση, την προσπελασιμότητα, την ακεραιότητα, την λειτουργικότητα και την επεκτασιμότητα των εσωτερικών δικτύων καλωδίωσης οικοδομών, με προφανή πλεονεκτήματα και οφέλη για τους απλούς ή εταιρικούς ιδιοκτήτες και χρήστες των εγκαταστάσεων.

3.1.5 Δικαιώματα Διέλευσης

Ο συντονισμός των τεχνικών έργων, η διαφάνεια σχετικά με προγραμματισμένα τεχνικά έργα και η διαδικασία αδειοδότησης τους, αποτελούν κύριους πυλώνες του πλαισίου μείωσης του κόστους ανάπτυξης δικτυακών υποδομών που προωθεί η Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Σε αυτό το πλαίσιο, το GERHET συνέχισε κατά το 2018, το συντονισμό, τον έλεγχο και την εποπτεία σε ό,τι αφορά την εφαρμογή

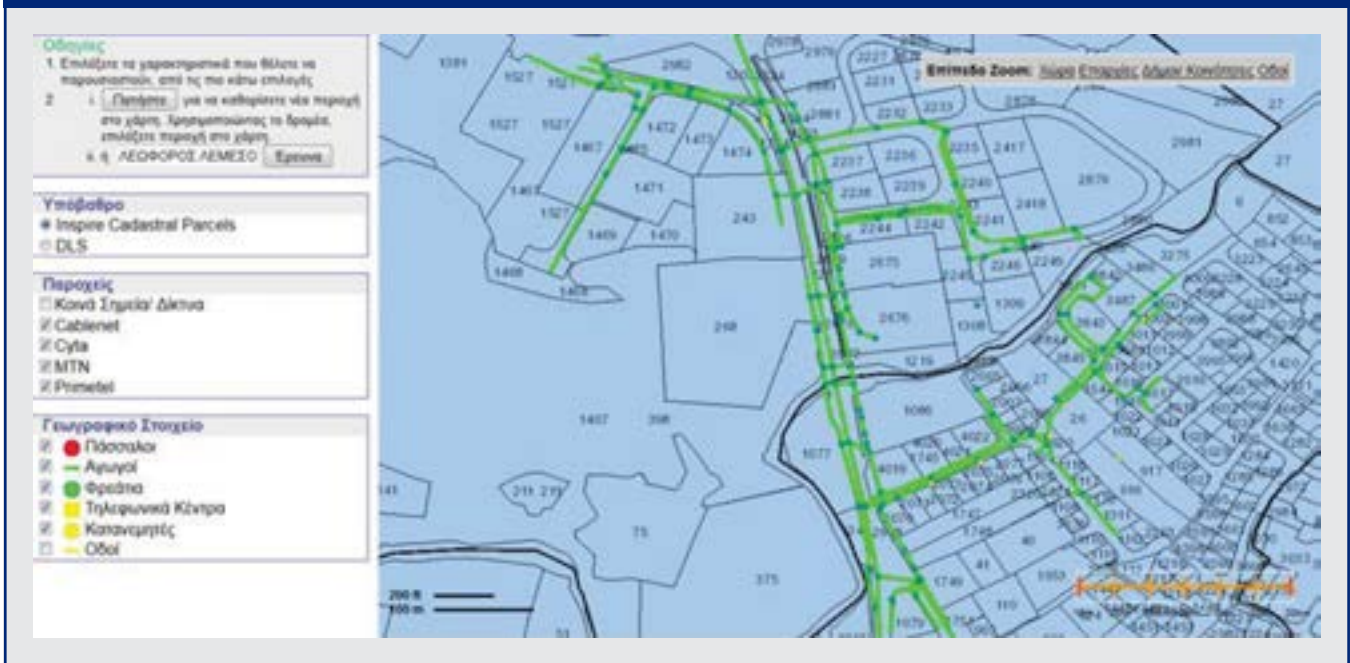
των διαδικασιών απόκτησης δικαιωμάτων διέλευσης στο οδικό δίκτυο και των κατάλληλων τεχνικών προδιαγραφών/λύσεων, τόσο για ιδιωτικές αναπτύξεις, όσο και για νέες αναπτύξεις και βελτιωτικά έργα από παροχείς και κρατικές αρχές.

Παράλληλα, το GERHET προχώρησε στη δημιουργία αυτοματοποιημένου συστήματος απόκτησης δικαιωμάτων διέλευσης, κάτι που αναγνωρίζεται στην έκθεση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής με τίτλο «REPORT FROM THE COMMISSION TO THE EUROPEAN PARLIAMENT AND THE COUNCIL on the implementation of Directive 2014/61/EU of the European Parliament and of the Council of 15 May 2014 on measures to reduce the cost of deploying high speed electronic communications networks»², με αναφορά στο γεγονός ότι στην Κύπρο επιτρέπεται η ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων για απόκτηση άδειας εκτέλεσης τεχνικών έργων.

3.1.5.1 Σύστημα Αποτύπωσης των Δικτυακών Υποδομών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών της Κυπριακής Δημοκρατίας (GIS)

Η διαδικτυακή πύλη επιτρέπει την πρόσβαση των παροχών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών σε ένα φάσμα πληροφοριών (βλ. Σχήμα 1) που αφορά τις διαθέσιμες υποδομές στην περιοχή που πρόκειται να αναπτύξουν τα δίκτυα τους. Η εν λόγω πύλη υποβοηθάει στον αποτελεσματικό προγραμματισμό της εγκατάστασης νέων δικτυακών υποδομών καθώς επίσης την παροχή υπηρεσιών συνεγκατάστασης. Περαιτέρω, οι εν λόγω πληροφορίες δίνουν τη δυνατότητα αξιολόγησης της χρήσης μιας υφιστάμενης υποδομής σε συγκεκριμένη περιοχή καθώς επίσης περιορισμού πιθανών ζημιών που μπορούν να δημιουργηθούν σε άλλη υποδομή, σε περιπτώσεις που ο παροχέας θα προχωρήσει με την απόκτηση δικαιωμάτων διέλευσης και στην εγκατάσταση δικής του εναλλακτικής υποδομής. Επιπρόσθετα, η διαδικτυακή πύλη εξασφαλίζει τις χωρομετρικές πληροφορίες σε απευθείας πρόσβαση (online) από την ιστοσελίδα του Κτηματολογίου Κύπρου.

Σχήμα 1: Διαθέσιμες πληροφορίες δικτυακών υποδομών μέσω της πύλης διαδικτύου GIS GERHET



Επιπλέον, το GERHET χρησιμοποιεί το δικό του σύστημα διαχείρισης γεωγραφικών πληροφοριών για την παραγωγή ψηφιακών γεωγραφικών χαρτών και δεδομένων. Τα στοιχεία αυτά τυγχάνουν χρήσης από τις διάφορες ομάδες εργασίας του GERHET και αξιοποιούνται για τη διαμόρφωση πολιτικής και ρυθμιστικής στρατηγικής ως προς την ανάπτυξη και προστασία των δικτύων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.

² <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2018:0492:FIN:EN:PDF>

3.1.6 Ασύμμετρη Ρύθμιση

Σε περίπτωση που επιβάλλεται ασύμμετρη ρύθμιση, οι παροχές που δραστηριοποιούνται στην ίδια αγορά υπόκεινται σε διαφορετικά ρυθμιστικά μέτρα και περιορισμούς. Όταν, κατά την εξέταση αγοράς, συγκεκριμένος παροχέας έχει καθοριστεί ως οργανισμός με Σημαντική Ισχύ στην Αγορά, δηλαδή όταν κατέχει τέτοια ισχύ με την οποία του δίνεται η δυνατότητα να συμπεριφέρεται, σε σημαντικό βαθμό, ανεξάρτητα από τους ανταγωνιστές, πελάτες και καταναλωτές³, τότε του επιβάλλονται ex-ante ρυθμιστικές υποχρεώσεις. Τέτοιες ρυθμίσεις είναι π.χ. η πρόσβαση ή/και η μη διάκριση, οι οποίες έχουν ως στόχο τη βελτίωση του ανταγωνισμού και την αύξηση του οφέλους των καταναλωτών.

3.1.6.1 Ρυθμιστικές Υποχρεώσεις ως Απόρροια Εξέτασης Αγοράς

Σύμφωνα με το ισχύον Ρυθμιστικό Πλαίσιο, οι ρυθμιζόμενες αγορές ορίζονται σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Νομοθεσία του Ανταγωνισμού και παρατίθενται στη σχετική Σύσταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, λαμβανομένων υπόψη των εθνικών συνθηκών. Το εν λόγω πλαίσιο 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.

Αγορά 4 (2014) Τερματικών Τμημάτων Μισθωμένων Γραμμών (Χονδρική παροχή πρόσβασης υψηλής ποιότητας σε σταθερή θέση).

Σύμφωνα με τα συμπεράσματα της εξέτασης αγοράς χονδρικής πρόσβασης υψηλής ποιότητας σε σταθερή θέση, η οποία ολοκληρώθηκε το Νοέμβριο του 2018, η σχετική αγορά δεν παρουσιάζεται επαρκώς ανταγωνιστική, η ΑΤΗΚ εξακολουθεί να κατέχει Σημαντική Ισχύ στη σχετική Αγορά (ΣΙΑ), και ως εκ τούτου η εν λόγω αγορά απαιτεί εκ των προτέρων (ex-ante) ρυθμιστική παρέμβαση.

Δεδομένου του αποτελέσματος της αξιολόγησης του καθεστώτος της σχετικής αγοράς και του καθορισμού της ΑΤΗΚ ως οργανισμού με Σημαντική Ισχύ στην εν λόγω Αγορά, ο Επίτροπος με την Απόφαση 621/2018 ημερομηνίας 23 Νοεμβρίου 2018 διατήρησε τις ex-ante ρυθμιστικές υποχρεώσεις που επιβλήθηκαν με την Απόφαση 317/2015.

Οι ρυθμιστικές υποχρεώσεις είναι:

- α. πρόσβαση και χρήση ειδικών ευκολιών δικτύου,
- β. διαφάνειας,
- γ. αμεροληψίας (μη διάκρισης),
- δ. λογιστικού διαχωρισμού,
- ε. ελέγχου τιμών και κοστολόγησης, και
- στ. παροχή συνεγκατάστασης και από κοινού χρήσης διευκολύνσεων.

Αγορά 14 (2003) Αγορά Ζευκτικών Τμημάτων Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών

Αναφορικά με τις υπηρεσίες ζευκτικών τμημάτων χονδρικών μισθωμένων γραμμών, ο Επίτροπος, μετά την ολοκλήρωση της εξέτασης αγοράς τον Νοέμβριο του 2018, κατέληξε στο συμπέρασμα ότι η σχετική αγορά δεν επιδέχεται εκ των προτέρων (ex-ante) ρύθμιση αφού δεν έχουν ικανοποιηθεί σωρευτικά τα τρία κριτήρια ήτοι:

- παρουσία υψηλών και μη παροδικών φραγμών εισόδου στην εν λόγω αγορά,
- διάρθρωση της αγοράς που δεν τείνει προς την κατεύθυνση αποτελεσματικού ανταγωνισμού μέσα στο σχετικό χρονικό ορίζοντα, και
- ανεπάρκεια της εφαρμογής των κανόνων του ανταγωνισμού για την αντιμετώπιση των αστοχιών στην εν λόγω αγορά.

Δεδομένου του αποτελέσματος της αξιολόγησης των τριών κριτηρίων, ο Επίτροπος με την Απόφαση 622/2018 ημερομηνίας 23 Νοεμβρίου 2018 προχώρησε σε απόσυρση των ex-ante ρυθμιστικών υποχρεώσεων που επιβλήθηκαν με την Απόφαση 316/2015.

3.1.6.2 Πιλοτικό ΑΤΗΚ για Προϊόντα Εικονικής Πρόσβασης

Τον Μάιο του 2018 ολοκληρώθηκε με επιτυχία το πιλοτικό πρόγραμμα της ΑΤΗΚ για την πρόσβαση στο δίκτυο οπτικών ινών (FTTH-GPON). Το εν λόγω πρόγραμμα περιλάμβανε μεταξύ άλλων την πρόσβαση σε χονδρικές υπηρεσίες, τις διαδικασίες προσφοράς χονδρικών υπηρεσιών, την πρόσβαση σε συστήματα πληροφοριών και την προσφορά λιανικών υπηρεσιών ευρυζωνικής πρόσβασης.

Στο πρόγραμμα προσκλήθηκαν να συμμετάσχουν οι παροχείς MTN, Primetel και Cablenet, καθώς επίσης και το GERNET ως παρατηρητής, με σκοπό τη διαμόρφωση της χονδρικής προσφοράς της ΑΤΗΚ έτσι ώστε να συνάδει με τις Ρυθμιστικές Υποχρεώσεις της Ισοδυναμίας Εισροών (Equivalence of Inputs (EoI)), Τεχνικής Αναπαραγωγιμότητας (Technical Replicability) και Οικονομικής Αναπαραγωγιμότητας (Economic Replicability).

Το Υπόδειγμα Προσφοράς Υπηρεσιών της ΑΤΗΚ που αφορά τα Προϊόντα Χονδρικής Τοπικής Πρόσβασης σε Σταθερή Θέση δημοσιεύθηκε στις 24/05/2018, επί του οποίου ο ΕΡΗΕΤ προέβη σε διεξαγωγή Δημόσιας Ακρόασης αναφορικά με την τροποποίηση του Γενικού Μέρους και του Ειδικού Παραρτήματος 3 - Χονδρική Τοπική Πρόσβαση σε Σταθερή Θέση.

3.1.6.3 Ανάπτυξη Κοστολογικών Μοντέλων

Η ΑΤΗΚ ολοκλήρωσε το Μάρτιο του 2018 την κοινοποίηση των στοιχείων που αφορούν το δεκαετές επιχειρησιακό σχέδιο για επένδυση σε δίκτυο πρόσβασης οπτικών ινών. Το GERNET προχώρησε στην αξιολόγηση των εν λόγω στοιχείων και καθόρισε το τέλος χονδρικής πρόσβασης στο οπτικό δίκτυο που θα βρίσκεται σε ισχύ τα επόμενα χρόνια.

Περαιτέρω, τον Δεκέμβριο του 2018 ολοκληρώθηκε το σημαντικότερο έργο του Γραφείου που σχετίζεται με την ρύθμιση των αγορών και αφορά την επικαιροποίηση των κοστολογικών μοντέλων, βάσει των οποίων γίνεται η κοστολόγηση/τιμολόγηση των ρυθμιζόμενων χονδρικών προϊόντων και υπηρεσιών, καθώς επίσης η παρακολούθηση τους για την ύπαρξη πιθανής συμπίεσης περιθωρίου κέρδους. Τα κοστολογικά μοντέλα που επικαιροποιήθηκαν είναι τα ακόλουθα:

1. Ancillary services
2. Mobile Network Bottom-up
3. Fixed Network Bottom-up
4. Net Cost of Universal Service
5. Margin Squeeze

Η επικαιροποίηση των μοντέλων αφορούσε στην ενσωμάτωση των αλλαγών που έγιναν τόσο στο δίκτυο πρόσβασης και κορμού της ΑΤΗΚ, όσο και στην παροχή υπηρεσιών στον τελικό χρήστη (SIP telephony) που έγιναν λόγω της ανάπτυξης του δικτύου οπτικών ινών. Οι εργασίες που διενεργήθηκαν αφορούσαν, μεταξύ άλλων, τα πιο κάτω:

1. εισαγωγή των τελευταίων διαθέσιμων οικονομικών στοιχείων κόστους,
2. εισαγωγή και διαστασιοποίηση όλων των υπηρεσιών που καθορίζονται στα υποδείγματα προσφοράς υπηρεσιών για τη σταθερή, κινητή και παρεμφερείς υπηρεσίες με ιδιαίτερη έμφαση στα νέα προϊόντα οπτικών ινών,
3. εισαγωγή και διαστασιοποίηση όλων των υπηρεσιών στο μοντέλο συμπίεσης περιθωρίου κέρδους και εφαρμογή όλων των νέων τιμολογίων, και
4. επικαιροποίηση του μοντέλου καθορισμού του καθαρού κόστους παροχής καθολικής υπηρεσίας.

Με την οριστικοποίηση των μοντέλων έγινε παρουσίαση τους στους εμπλεκόμενους παροχείς ξεχωριστά.

3.2 Αγορά Ταχυδρομικών Υπηρεσιών

3.2.1 Στρατηγική Ρύθμισης Αγοράς Ταχυδρομικών Υπηρεσιών

Κατά το 2018, το GERNET δημοσίευσε και έθεσε σε Δημόσια Διαβούλευση το έγγραφο «Στρατηγική Ρύθμισης στην Ταχυδρομική Αγορά» για την περίοδο 4Q2018 – 2020.

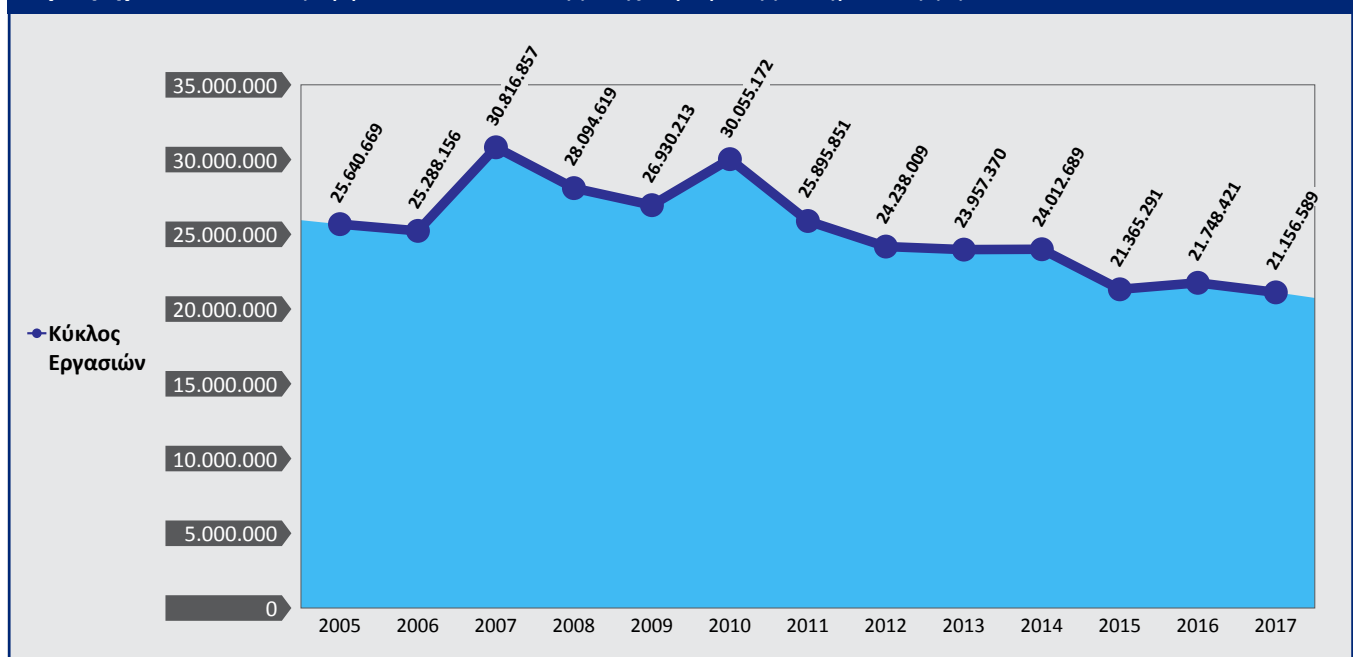
Η στρατηγική ρύθμισης του GERNET στον τομέα των ταχυδρομικών υπηρεσιών περιλαμβάνει:

- δημιουργία «καλαθιού υπηρεσιών εσωτερικού», στο οποίο η ρυθμιστική απαίτηση να περιορίζεται σε προσιτή τιμολόγηση της κάθε υπηρεσίας, με κατάργηση της υποχρέωσης κοστοστρεφούς τιμολόγησης. Ενόψει της μείωσης των όγκων εσωτερικού, η κίνηση αποτελεί βήμα διασφάλισης της βιωσιμότητας⁴ του καθολικού παροχέα ταχυδρομικής υπηρεσίας,
- επιβολή κοστοστρεφούς τιμολόγησης σε ταχυδρομικά αντικείμενα προς το εξωτερικό με στόχο την ενίσχυση της προοπτικής ανάπτυξης του εξαγωγικού ηλεκτρονικού εμπορίου στην Κύπρο, και
- επιβολή υποχρέωσης πρόσβασης με σκοπό την ανάπτυξη του ανταγωνισμού και τη δημιουργία ανταγωνιστικών πιέσεων επί των λιανικών τιμών εσωτερικού.

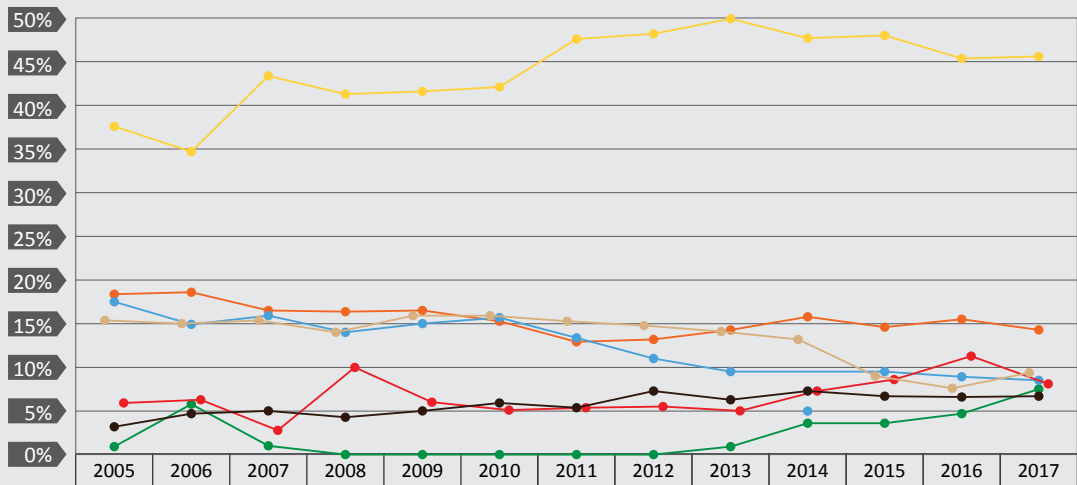
3.2.2 Παρατηρητήριο Αγοράς Ταχυδρομικών Υπηρεσιών

Στο Παρατηρητήριο Αγοράς παρουσιάζεται η κατάσταση της αγοράς στις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες καθώς και η ποιότητα παροχής Καθολικής Υπηρεσίας. Η πληροφόρηση βασίζεται στην αξιολόγηση στοιχείων που συλλέγονται από τους παροχείς Ταχυδρομικών Υπηρεσιών στη βάση ετήσιου ερωτηματολογίου. Το Παρατηρητήριο Αγοράς αποτελεί ένα χρήσιμο εργαλείο για ενημέρωση των καταναλωτών, των υφιστάμενων και επίδοξων παροχέων καθώς και άλλων ενδιαφερομένων.

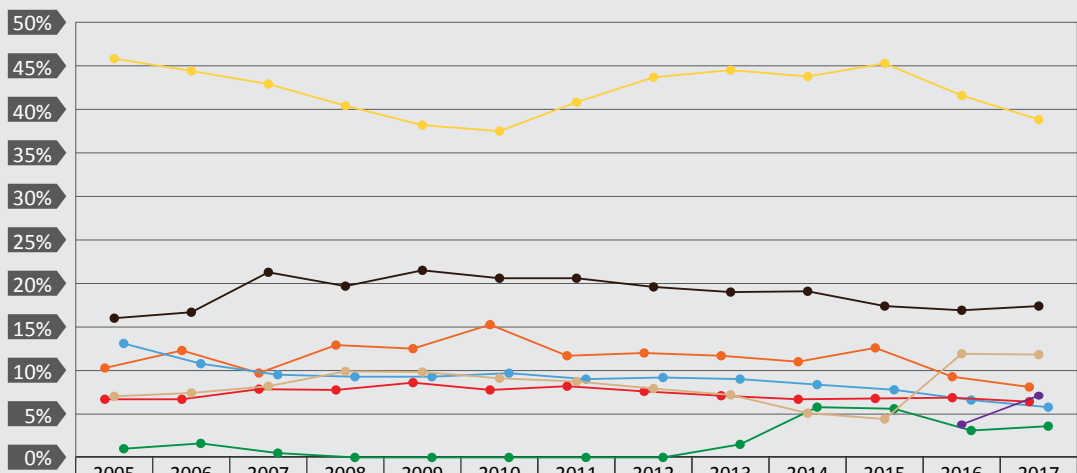
Γράφημα 14: Κύκλος Εργασιών Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας (€)



Ο κύκλος εργασιών καθολικής υπηρεσίας παρουσιάστηκε σταθεροποιημένος για το 2017 (βλ. γράφημα 14), γεγονός που προκύπτει από σχετικά μικρή πτώση του επιστολικού ταχυδρομείου και μικρή αύξηση στα πακέτα.

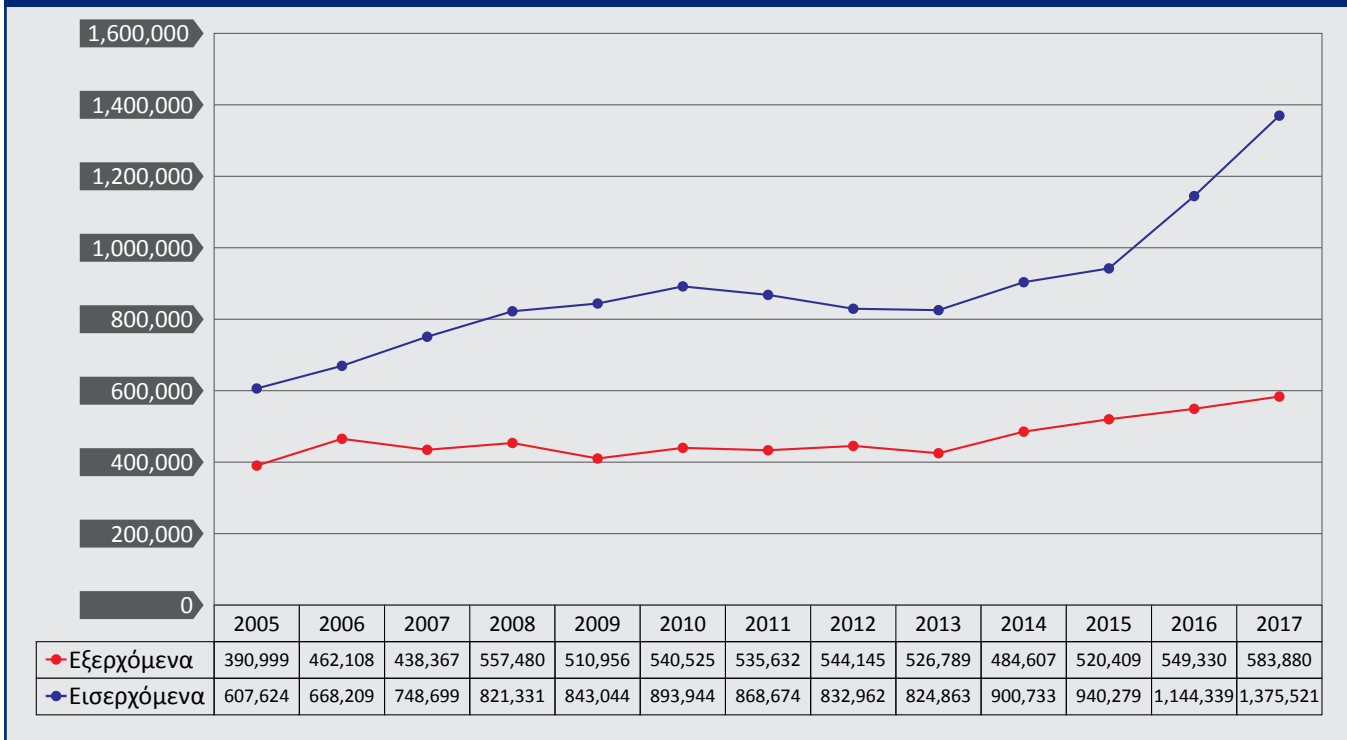
Γράφημα 15: Μερίδια Αγοράς (%) Υπηρεσίας Διεθνών Ταχυμεταφορών: Εξερχόμενα


● Κυπριακά Ταχυδρομεία	15,4%	15,0%	15,4%	14,0%	15,9%	15,9%	15,3%	14,8%	14,1%	13,2%	9,0%	7,6%	9,4%
● UPS (Cyprus)	3,2%	4,7%	5,0%	4,3%	5,0%	5,9%	5,4%	7,3%	6,3%	7,3%	6,7%	6,6%	6,7%
● DHL (Cyprus)	37,6%	34,7%	43,4%	41,3%	41,6%	42,1%	47,6%	48,2%	49,9%	47,7%	48,0%	45,4%	45,6%
● ACsAir Courier	5,9%	6,3%	2,8%	10,0%	6,0%	5,1%	5,4%	5,5%	5,0%	7,3%	8,6%	11,3%	8,1%
● Gap Vassilopoulos (FedEx)	17,5%	14,9%	15,9%	14,0%	15,0%	15,7%	13,4%	11,0%	9,5%	5,0%	9,5%	8,9%	8,5%
● TNT Express (Cyprus)	18,4%	18,6%	16,5%	16,4%	16,5%	15,3%	12,9%	13,2%	14,3%	15,8%	14,6%	15,5%	14,3%
● Άλλοι	1,9%	5,8%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	3,6%	3,6%	4,7%	7,5%

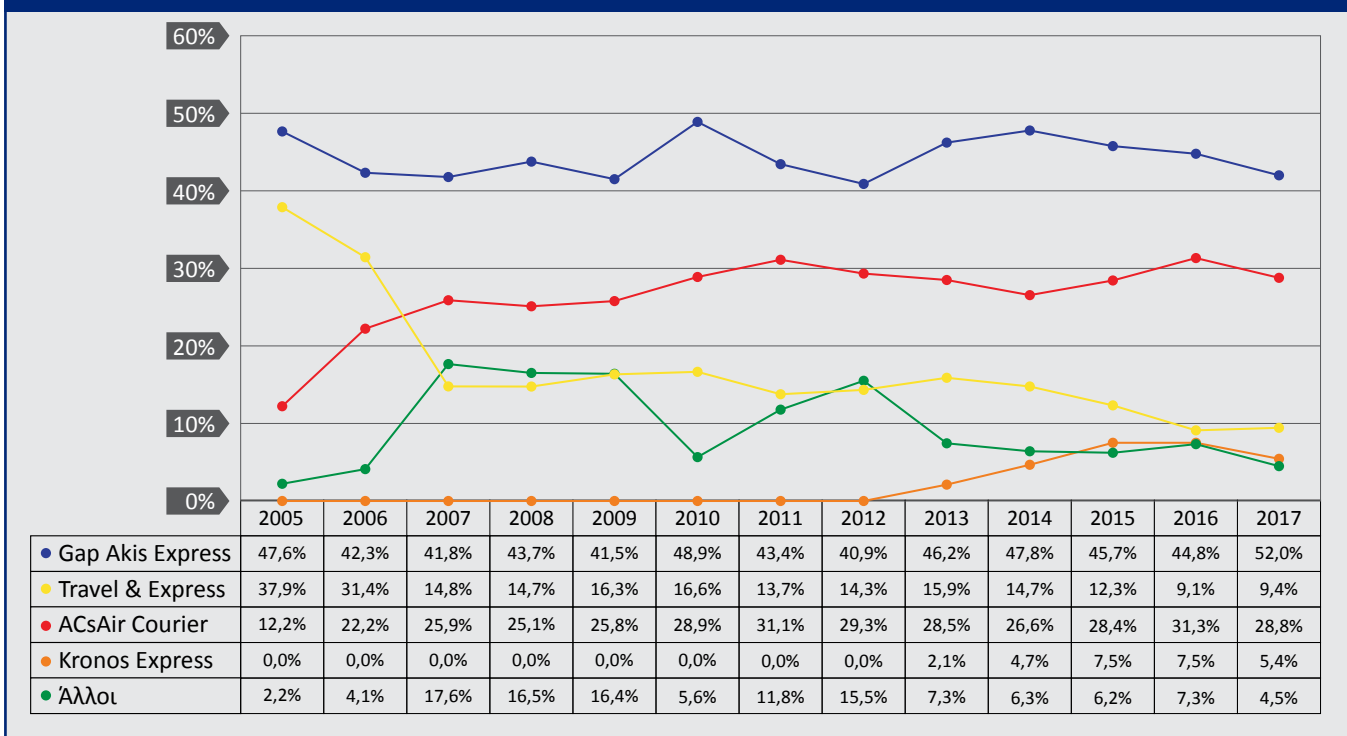
Γράφημα 16: Μερίδια Αγοράς (%) Υπηρεσίας Διεθνών Ταχυμεταφορών: Εισερχόμενα


● Κυπριακά Ταχυδρομεία	7,0%	7,4%	8,2%	9,9%	9,8%	9,1%	8,7%	7,9%	7,2%	5,1%	4,4%	11,9%	11,8%
● UPS (Cyprus)	16,0%	16,7%	21,3%	19,7%	21,5%	20,6%	20,6%	19,6%	19,0%	19,1%	17,4%	16,9%	17,4%
● DHL (Cyprus)	45,8%	44,4%	42,9%	40,4%	38,2%	37,5%	41,8%	43,7%	44,5%	43,8%	45,3%	41,6%	38,8%
● ACsAir Courier	6,7%	6,7%	7,9%	7,8%	8,6%	7,8%	8,2%	7,6%	7,1%	6,7%	6,8%	6,9%	6,4%
● Gap Vassilopoulos (FedEx)	13,1%	10,8%	9,5%	9,3%	9,3%	9,7%	9,0%	9,2%	9,0%	8,4%	7,8%	6,6%	5,8%
● TNT Express (Cyprus)	10,3%	12,3%	9,7%	12,9%	12,5%	15,3%	11,7%	12,0%	11,7%	11,0%	12,6%	9,3%	8,1%
● Aramex Cyprus Ltd.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3,8%	7,1%
● Άλλοι	1,0%	1,6%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,5%	5,8%	5,6%	3,1%	3,6%

Οι υπηρεσίες εξερχόμενου και εισερχόμενου διασυνοριακού ταχυδρομείου των διεθνών ταχυμεταφορών παρουσιάζουν έντονο ανταγωνισμό, με την DHL να έχει το υψηλότερο ποσοστό και στις δύο κατηγορίες (γραφήματα 15 και 16), με τα εξερχόμενα και εισερχόμενα πακέτα να παρουσιάζουν αυξητική τάση σύμφωνα με το γράφημα 17 πιο κάτω.

Γράφημα 17: Υπηρεσία Διεθνών Ταχυμεταφορών: Εξερχόμενα & Εισερχόμενα (Αρ. Αντικειμένων)


Ο αριθμός εισερχόμενων αντικειμένων παρουσιάζει μια αύξηση 20% ενώ τα εξερχόμενα παρουσιάζουν μικρότερη αύξηση της τάξεως του 6%.

Γράφημα 18: Μερίδια Αγοράς (%) Υπηρεσίας Τοπικών Ταχυμεταφορών (Βάσει Κύκλου Εργασιών)


Στις υπηρεσίες τοπικών ταχυμεταφορών παρουσιάζεται επίσης έντονος ανταγωνισμός με αυξομειώσεις στα μερίδια αγοράς. Η GAP Akis Express διατηρεί το μεγαλύτερο μερίδιο αγοράς, με την ACS να ακολουθεί στη δεύτερη θέση.

3.3 Ενιαία Ψηφιακή Αγορά

3.3.1 Εφαρμογή και Εποπτεία Κανονισμού της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τη Διεθνή Περιοχή και για το Ανοικτό Διαδίκτυο

Στις 25 Νοεμβρίου 2015 εκδόθηκε ο Ευρωπαϊκός Κανονισμός 2015/2120 για τη θέσπιση μέτρων σχετικά με την πρόσβαση στο Ανοικτό Διαδίκτυο και την τροποποίηση:

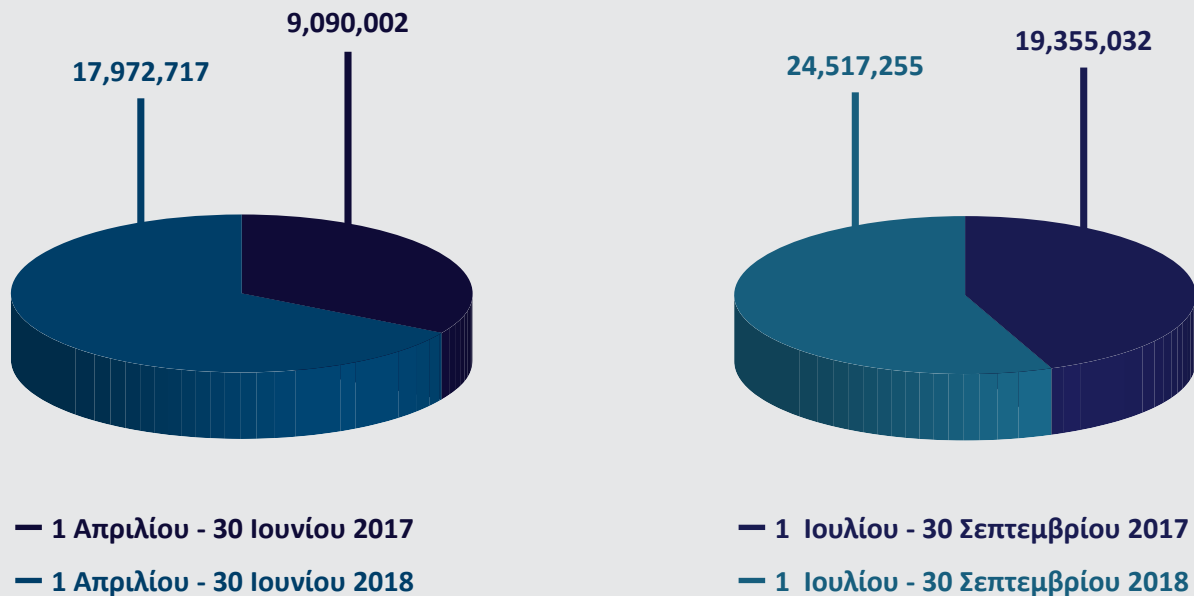
- α. της Οδηγίας 2002/22/ΕΚ για την Καθολική Υπηρεσία και τα δικαιώματα των χρηστών όσον αφορά δίκτυα και υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, και
- β. του Κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 531/2012 για την Περιοχή σε δημόσια δίκτυα κινητών επικοινωνιών εντός της Ένωσης.

Οι πρόνοιες του Κανονισμού (ΕΕ) 531/2012 εφαρμόζονται από την 30η Απριλίου 2016 και αποτελούν σημείο αναφοράς σε σχέση με τη δημιουργία συνθηκών απρόσκοπτης και χωρίς διακρίσεις πρόσβασης στο διαδίκτυο για τους χρήστες, και την υλοποίηση της πολιτικής δέσμευσης του Συμβουλίου για την Περιοχή σε ένα ενιαίο ευρωπαϊκό χώρο (Roam Like At Home – RLAH), η οποία εφαρμόζεται από τις 15 Ιουνίου 2017.

3.3.1.1 Διεθνής Περιοχή

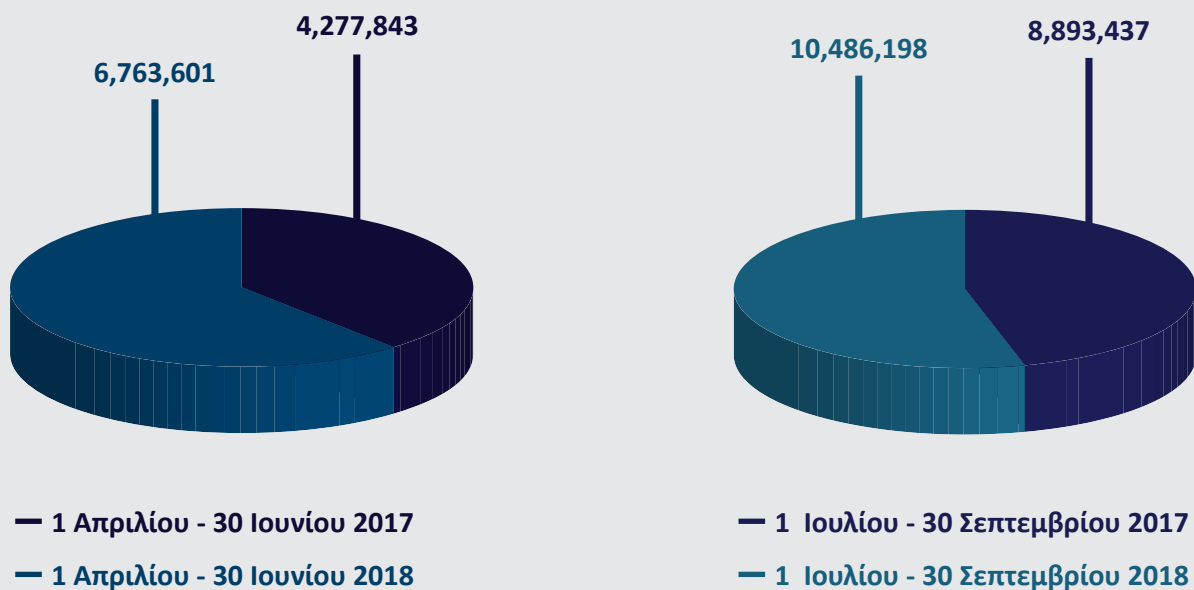
Κατόπιν της κατάργησης των πρόσθετων χρεώσεων διεθνούς περιοχής μεταξύ των χωρών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, και των χωρών της Ευρωπαϊκής Οικονομικής Ζώνης, το ΓΕΡΝΕΤ παρακολούθησε κατά το 2018 την εξέλιξη της αγοράς και με ικανοποίηση έχει παρατηρήσει ότι οι Κύπριοι συνδρομητές των παροχέων κινητών υπηρεσιών, ΑΤΗΚ, ΜΤΝ, Primetel και Cablenet, χρησιμοποιούν τις κινητές τηλεπικοινωνιακές τους υπηρεσίες περισσότερο και με μεγαλύτερη ελευθερία στο εξωτερικό εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης και της Ευρωπαϊκής Οικονομικής Ζώνης, ιδίως όσον αφορά τα δεδομένα κινητής τηλεφωνίας.

Πιο κάτω παρουσιάζονται συγκριτικά στατιστικά στοιχεία αναφορικά με τη χρήση των υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας (κλήσεις, σύντομα μηνύματα και δεδομένα) από Κύπριους ταξιδιώτες.

Γράφημα 19: Όγκος Κλήσεων (Λεπτά) Κύπριων συνδρομητών σε Περιαγωγή εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης και Ευρωπαϊκής Οικονομικής Ζώνης


Πηγή: Παροχείς Κινητών Υπηρεσιών στην Κύπρο

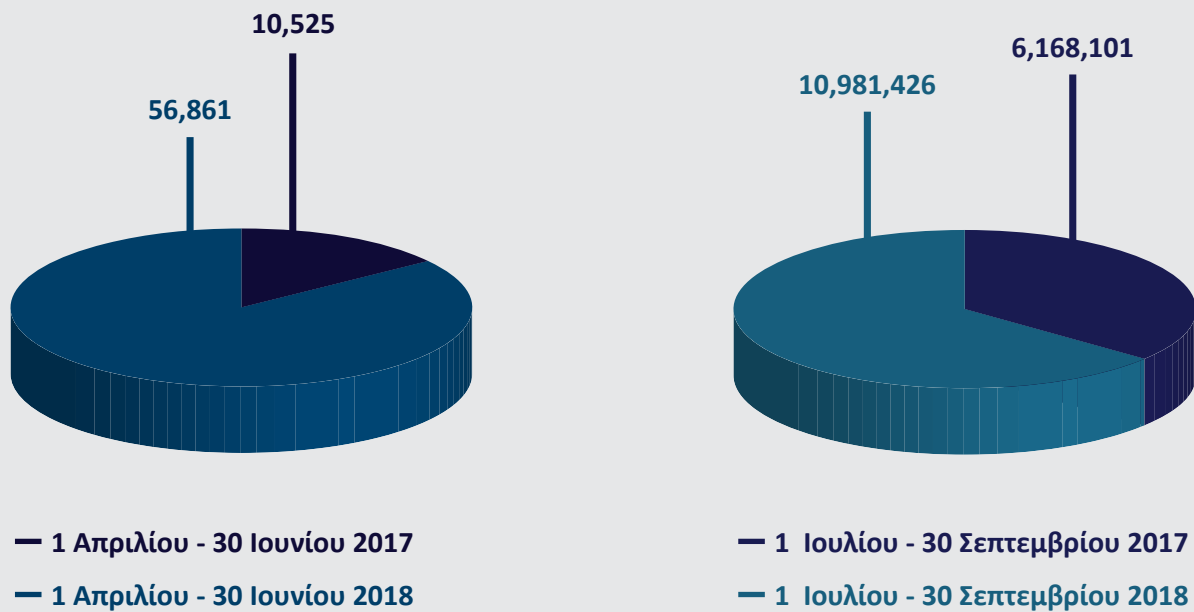
Αναφορικά με τις κλήσεις, λεπτά φωνής, και με βάση τα πιο πάνω στατιστικά στοιχεία, μεταξύ της περιόδου Απρίλιος - Ιούνιος 2017 και της αντίστοιχης περιόδου του 2018, σημειώθηκε ποσοστιαία αύξηση 98%, και μεταξύ της περιόδου Ιούλιος - Σεπτέμβριος 2017 και της αντίστοιχης περιόδου του 2018, σημειώθηκε αύξηση 27%.

Γράφημα 20: Όγκος Σύντομων Μηνυμάτων (SMS) Κύπριων συνδρομητών σε Περιαγωγή εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης και Ευρωπαϊκής Οικονομικής Ζώνης


Πηγή: Παροχείς Κινητών Υπηρεσιών στην Κύπρο

Αναφορικά με τον αριθμό των σύντομων μηνυμάτων και με βάση τα πιο πάνω στατιστικά στοιχεία, μεταξύ της περιόδου Απρίλιος - Ιούνιος 2017 και της αντίστοιχης περιόδου του έτους 2018, σημειώθηκε 58% αύξηση, και μεταξύ της περιόδου Ιούλιος - Σεπτέμβριος 2017 και της αντίστοιχης περιόδου του 2018, σημειώθηκε αύξηση 18%.

Γράφημα 21: Χρήση Δεδομένων Κύπριων συνδρομητών σε Περιαγωγή εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης και Ευρωπαϊκής Οικονομικής Ζώνης



Πηγή: Παροχείς Κινητών Υπηρεσιών στην Κύπρο

Αναφορικά με τον όγκο χρήσης δεδομένων (GB) και με βάση τα πιο πάνω στατιστικά στοιχεία, μεταξύ της περιόδου Απρίλιος - Ιούνιος 2017 και της αντίστοιχης περιόδου του 2018, σημειώθηκε 440% αύξηση, και μεταξύ της περιόδου Ιούλιος - Σεπτέμβριος 2017 και της αντίστοιχης περιόδου του 2018, σημειώθηκε αύξηση 78%.

Σε ό,τι αφορά στην τηλεπικοινωνιακή δραστηριότητα συνδρομητών παροχών χωρών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης και Ευρωπαϊκής Οικονομικής Ζώνης που ευρίσκονταν σε περιαγωγή στην Κύπρο, παρατηρήθηκε, μεταξύ της περιόδου Ιουλίου – Σεπτεμβρίου 2017 και της αντίστοιχης περιόδου του 2018, αύξηση χρήσης στον όγκο κλήσεων (λεπτά) 18%, μείωση στον αριθμό σύντομων μηνυμάτων 6%, και αύξηση στη χρήση δεδομένων (GB) 91%.

Το GERNET σημειώνει με ικανοποίηση το γεγονός ότι, παρά τη δικαίωση των προβλέψεων του για αύξηση της τηλεπικοινωνιακής δραστηριότητας εκ μέρους των επισκεπτών από χώρες μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης και Ευρωπαϊκής Οικονομικής Ζώνης, τα αντανακλαστικά των παροχών στην Κύπρο λειτούργησαν εξαιρετικά, γεγονός που καταγράφεται στην εκ μέρους τους έγκαιρη αναβάθμιση των δικτύων με αποτέλεσμα για το έτος 2018 να μην παρατηρηθούν, ούτε να καταγραφούν παράπονα καταναλωτών σε σχέση με την ποιότητα παροχής υπηρεσίας.

3.3.1.2 Ανοικτό Διαδίκτυο

Με βάση τις πρόνοιες της νομοθεσίας, του Κανονισμού (ΕΕ) 2015/2120 και της ΚΔΠ 72/2017, το GERNET ζήτησε από τους παροχείς υπηρεσιών διαδικτύου την ετοιμασία και κοινοποίηση σχετικών εκθέσεων που αφορούσαν την περίοδο από 30 Απριλίου 2017 μέχρι 30 Απριλίου 2018. Οι πληροφορίες που περιλαμβάνονταν στις εκθέσεις των παροχών αξιολογήθηκαν λεπτομερώς από το GERNET σε σχέση με την συμμόρφωση τους με τις πρόνοιες της ΚΔΠ 72/2017 και του Κανονισμού (ΕΕ) 2015/2120. Μεταξύ άλλων αξιολογήθηκαν:

- η πιθανή εφαρμογή εμπορικών πρακτικών από τους παροχείς, οι οποίες είναι δυνατόν να επηρεάζουν δικαιώματα των τελικών χρηστών,

- η πιθανή εφαρμογή πρακτικών διαχείρισης κίνησης, οι οποίες προκαλούν διακρίσεις σε επίπεδο χρηστών,
- η πιθανή παροχή εξειδικευμένων υπηρεσιών από τους παροχείς παράλληλα με την παροχή διαδικτύου,
- η τεχνολογική ανάγκη χρήσης συγκεκριμένου τερματικού εξοπλισμού για την παροχή υπηρεσιών διαδικτύου, και
- το περιεχόμενο των συμβάσεων παροχών σε σχέση με τις πρόνοιες/αναφορές που σχετίζονται με τις υπηρεσίες διαδικτύου.

Ως γενική διαπίστωση, αναφέρεται ότι οι παροχείς συμμορφώνονται με τις πρόνοιες της νομοθεσίας, ενώ σε μεμονωμένες περιπτώσεις όπου διαπιστώθηκε ενδεχόμενη παραβίαση, αυτές εξετάστηκαν περαιτέρω και προγραμματίστηκαν επακόλουθες ενέργειες, περιλαμβανομένων υποδείξεων στους εν λόγω παροχείς για παύση των σχετικών παραβάσεων.

4. ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ

4.1 Ασφάλεια Δικτύων και Πληροφοριών

4.1.1 Παρακολούθηση Εφαρμογής Διατάγματος για την Ασφάλεια των Δικτύων και των Πληροφοριών

Ο ΕΡΗΕΤ έχει δώσει έμφαση στη συστηματική εφαρμογή του Περί Ασφάλειας Δικτύων και Πληροφοριών Διατάγματος του 2011 (ΚΔΠ 253/2011), με σκοπό την υλοποίηση των ρυθμιστικών υποχρεώσεων από τους παροχείς ηλεκτρονικών επικοινωνιών και επίγειας ψηφιακής τηλεόρασης. Η νομοθεσία έχει ως κύριο σκοπό τη διασφάλιση της ακεραιότητας και της επιχειρησιακής συνέχειας των δικτύων και υπηρεσιών τους, που παρέχονται προς τους καταναλωτές/συνδρομητές, σε περίπτωση καταστρεπτικής βλάβης ή/και σε περίπτωση ανωτέρας βίας.

Με βάση τις πιο πάνω υποχρεώσεις, οι επηρεαζόμενοι φορείς κοινοποιούν, στο τέλος κάθε τρέχοντος έτους, τα σχέδια αξιολόγησης κινδύνου και σχέδια έκτακτης ανάγκης, καθώς επίσης, μέχρι το τέλος του Μάρτη του επόμενου χρόνου, τα σχέδια επιχειρησιακής τους συνέχειας.

Το ΓΕΡΗΕΤ συνέχισε την εποπτεία εφαρμογής των ρυθμιστικών υποχρεώσεων και των μέτρων ασφάλειας που αποφασίστηκαν με βάση τα αποτελέσματα επιτόπιων δειγματοληπτικών ελέγχων σε αριθμό παροχέων ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Περαιτέρω, το ΓΕΡΗΕΤ επικεντρώθηκε στην συνεργασία με τους αξιολογούμενους φορείς, ώστε να προχωρήσει η συμμόρφωση τους με τη σχετική νομοθεσία, αλλά και να προωθηθεί η πρακτική υλοποίηση των διαφόρων διαδικασιών που προνοούνταν στα σχέδια επιχειρησιακής συνέχειας.

4.1.2 Γνωστοποίηση Παραβιάσεων Ασφάλειας Προσωπικών Δεδομένων από τους Παροχείς Δημόσια Διαθέσιμων Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών

Στα πλαίσια της παρακολούθησης του διατάγματος περί κοινοποίησης παραβιάσεων ασφάλειας ή απώλειας ακεραιότητας δικτύων ή/και υπηρεσιών του 2013, το ΓΕΡΗΕΤ εξέτασε συνολικά 10 συμβάντα, τα οποία κοινοποιήθηκαν από τους παροχείς, μέσω της ασφαλισμένης πλατφόρμας SCOPEC (Security Compliance Portal for Electronic Communications) που δημιουργήθηκε για το σκοπό αυτό, και αφορούσαν διακοπή της παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Οι αιτίες που προκάλεσαν τις εν λόγω διακοπές ήταν κυρίως:

- αποκοπή καλωδίων (υποβρυχίων και επίγειων) λόγω ανθρώπινου λάθους,
- υπερφόρτωση κόμβων λόγω αστοχίας υλικού ή λογισμικού, και
- απώλεια Υπηρεσίας λόγω διενέργειας δοκιμών σε ενεργό δίκτυο.

Από τα εν λόγω συμβάντα επηρεάστηκαν τα δίκτυα σταθερής και κινητής τηλεφωνίας καθώς επίσης η πρόσβαση στο διαδίκτυο μέσω σταθερού/κινητού δικτύου. Λαμβάνοντας υπόψη όλα τα συμβάντα, επηρεάστηκαν κατά μέσο όρο περίπου 80.000 καταναλωτές ανά περιστατικό (μικρότερος αριθμός επηρεαζόμενων καταναλωτών 8.400 και μέγιστος 300.000). Ο μέσος όρος διάρκειας των διακοπών υπηρεσίας ανερχόταν περίπου στις 8.5 ώρες (μικρότερη διάρκεια διακοπής 1 ώρα και μεγαλύτερη 30 ώρες).

Το ΓΕΡΗΕΤ, από τη στιγμή εντοπισμού του κάθε συμβάντος, βρισκόταν σε διαρκή επικοινωνία με τους παροχείς με σκοπό τη διαχείριση του και το συντονισμό ενεργειών, σε περίπτωση που αυτό ήταν απαραίτητο, για μείωση των επιπτώσεων.

4.2 Ονοματοδοσία και Διευθυνσιοδότηση

Κατόπιν αξιολόγησης και συνδιαβούλευσης με τον Διαχειριστή του Μητρώου του διαδικτυακού ονόματος «.cy», αποφασίστηκε όπως ο Διαχειριστής αποδίδει ετήσια στο ΓΕΡΝΕΤ ποσό το οποίο δεν θα ξεπερνά το 20% των ετήσιων εσόδων του από την δραστηριότητα εγγραφών/επανεκδόσεων αδειών χρήσης ονομάτων χώρου με κατάληξη «.cy». Το ποσό αυτό θα χρησιμοποιείται από το ΓΕΡΝΕΤ για σκοπούς εκπόνησης μελετών για περαιτέρω ανάπτυξη του τομέα. Ως εκ τούτου, το ΓΕΡΝΕΤ προχώρησε με την τροποποίηση του «περί Καθορισμού της Διαχείρισης και Εκχώρησης Δικαιώματος Άδειας Χρήσης Διαδικτυακών Ονομάτων Χώρου με κατάληξη «.cy» και των Παραρτημάτων αυτού» Διατάγματος ΚΔΠ 276/215, έτσι ώστε να περιλαμβάνεται και η συγκεκριμένη πρόνοια.

Επιπρόσθετα, κατόπιν συνδιαβούλευσης μεταξύ του ΓΕΡΝΕΤ, του Υπουργείου Εξωτερικών και του Πανεπιστημίου Κύπρου, αποφασίστηκε όπως ξεκινήσει διαδικασία για νέα τροποποίηση του Διατάγματος Ονοματοδοσίας έτσι ώστε να περιλαμβάνει τις απαιτούμενες αλλαγές που θα επιφέρει η αυτοματοποίηση της διαδικασίας εγγραφής ονομάτων με κατάληξη «.cy», η οποία αναμένεται να ολοκληρωθεί από τον Διαχειριστή εντός του πρώτου εξαμήνου του 2019. Να σημειωθεί ότι στην τροποποίηση θα περιλαμβάνεται πρόνοια, η οποία θα δίδει το δικαίωμα εγγραφής ονομάτων στο ανώτατο επίπεδο «.cy» και για εμπορικούς σκοπούς.

5. ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ

5.1 Καθολική Υπηρεσία Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών

Η Καθολική Υπηρεσία συνίσταται στην παροχή καθορισμένης στοιχειώδους δέσμης υπηρεσιών καθορισμένης ποιότητας σε όλους τους τελικούς χρήστες σε προσιτή τιμή.

5.1.1 Πεδίο Καθολικής Υπηρεσίας

Το πεδίο της Καθολικής Υπηρεσίας Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, όπως καθορίστηκε με την Απόφαση περί Καθορισμού του πεδίου της Καθολικής Υπηρεσίας (Κ.Δ.Π. 318/2014), περιλαμβάνει τις ακόλουθες υπηρεσίες:

- α. σύνδεση σε σταθερή θέση με το δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο και πρόσβαση στις συναφείς τηλεφωνικές υπηρεσίες,
- β. υπηρεσίες πληροφοριών τηλεφωνικού καταλόγου και παροχής καταλόγων συνδρομητών σε ηλεκτρονική μορφή,
- γ. υπηρεσίες ή ευκολίες για άτομα με ειδικές ανάγκες, χαμηλό εισόδημα ή/και ειδικές κοινωνικές ανάγκες, και
- δ. δωρεάν πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης.

5.1.2 Υπολογισμός του Καθαρού Κόστους της Καθολικής Υπηρεσίας

Ο καθορισμός του Καθαρού Κόστους Παροχής Καθολικών Υπηρεσιών αξιολογείται, μετά από την υποβολή σχετικού αιτήματος από τον καθολικό παροχέα, βάσει των αποτελεσμάτων του κοστολογικού μοντέλου που αναπτύχθηκε από το GERNET για το συγκεκριμένο σκοπό. Ο μηχανισμός υπολογισμού του Καθαρού Κόστους Παροχής της Καθολικής Υπηρεσίας Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, με σκοπό την αποζημίωση του καθολικού παροχέα με κατάλληλο μηχανισμό χρηματοδότησης, καθορίζεται στο περί Καθορισμού του Καθαρού Κόστους της Καθολικής Υπηρεσίας Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών Διάταγμα, Κ.Δ.Π. 367/2017.

5.1.3 Ειδικά Τιμολογιακά Πακέτα

Εντός του 2018 ολοκληρώθηκε η διαδικασία αντικατάστασης των αποφάσεων περί καθορισμού των ειδικών τιμολογιακών πακέτων για άτομα με χαμηλό εισόδημα ή ειδικές κοινωνικές ανάγκες. Ο ΕΡΗΕΤ, με το νέο Διάταγμα 56/2018, ημερ. 23/2/2018, καθόρισε τους δικαιούχους των ειδικών τιμολογιακών πακέτων ως άτομα με ειδικές κοινωνικές ανάγκες και άτομα με χαμηλό εισόδημα. Οι κατηγορίες αναπηρίας που έχουν καθοριστεί στο Διάταγμα 56/2018 ως δικαιούχοι των ειδικών τιμολογιακών πακέτων είναι με βάση τη Σύμβαση των Δικαιωμάτων των Ατόμων με Αναπηρίες των Ηνωμένων Εθνών, ως αυτή επικυρώθηκε από την Κυπριακή Δημοκρατία.

Επιπρόσθετα, στο υπό αναφορά Διάταγμα, προσδιορίζονται οι απαιτήσεις που πρέπει να ικανοποιούνται από το τιμολογιακό πακέτο, συμπεριλαμβανομένου και του μηχανισμού ελέγχου που θα ακολουθεί ο Παροχέας Καθολικής Υπηρεσίας Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών για να αποφασίσει ποιοι από τους συνδρομητές του θα δικαιούνται να είναι λήπτες των πακέτων αυτών.

5.2 Καθολική Ταχυδρομική Υπηρεσία: Επιδόσεις Ποιότητας Κυπριακού Ταχυδρομείου

Σύμφωνα με το περί Ποιότητας Ταχυδρομικών Υπηρεσιών Διάταγμα του 2005, ΚΔΠ 435/2005, το Κυπριακό Ταχυδρομείο ως ο φορέας παροχής της καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας υποχρεούται να παρέχει στους χρήστες ταχυδρομικών υπηρεσιών, ανεξάρτητα από το σημείο της Δημοκρατίας στο οποίο βρίσκονται, καθολική ταχυδρομική υπηρεσία όπως προσδιορίζεται στο Νόμο και σύμφωνα

με τις ποιοτικές προδιαγραφές που ορίζει το Παράρτημα Ι του εν λόγω Διατάγματος.

Τα ποσοστά επίδοσης της αλληλογραφίας εσωτερικού, Α' προτεραιότητας, στον παραλήπτη μετά από 1 (μία) ή 3 (τρεις) εργάσιμες ημέρες από την εργάσιμη ημέρα κατάθεσης (Ημέρα Η), οφείλουν να είναι:

ΧΡΟΝΟΙ	ΠΟΣΟΣΤΑ ΕΠΙΔΟΣΗΣ
H + 1*	90%
H + 3**	97%

Ποσοστά επίδοσης αλληλογραφίας εξωτερικού, Α' Προτεραιότητας, στον παραλήπτη μετά από 3 (τρεις) ή 5 (πέντε) εργάσιμες ημέρες από την εργάσιμη ημέρα κατάθεσης (Ημέρα Η), οφείλουν να είναι:

A. Εξερχόμενη αλληλογραφία

ΖΩΝΕΣ	ΧΡΟΝΟΙ	ΠΟΣΟΣΤΑ ΕΠΙΔΟΣΗΣ
A	H + 3*	85%
	H + 5**	97%
B	H + 3*	85%
	H + 5**	97%

B. Εισερχόμενη αλληλογραφία

ΖΩΝΕΣ	ΧΡΟΝΟΙ	ΠΟΣΟΣΤΑ ΕΠΙΔΟΣΗΣ
A	H + 3*	85%
	H + 5**	97%
B	H + 3*	85%
	H + 5**	97%

Ζώνη A: Ευρωπαϊκές χώρες, μέλη της International Post Corporation (IPC), με καθημερινή απευθείας πτήση.

Ζώνη B: Ευρωπαϊκές χώρες, μέλη της International Post Corporation (IPC), χωρίς καθημερινή απευθείας πτήση.

Ο στόχος ισχύει για κάθε προορισμό που περιλαμβάνεται στις ανωτέρω ζώνες.

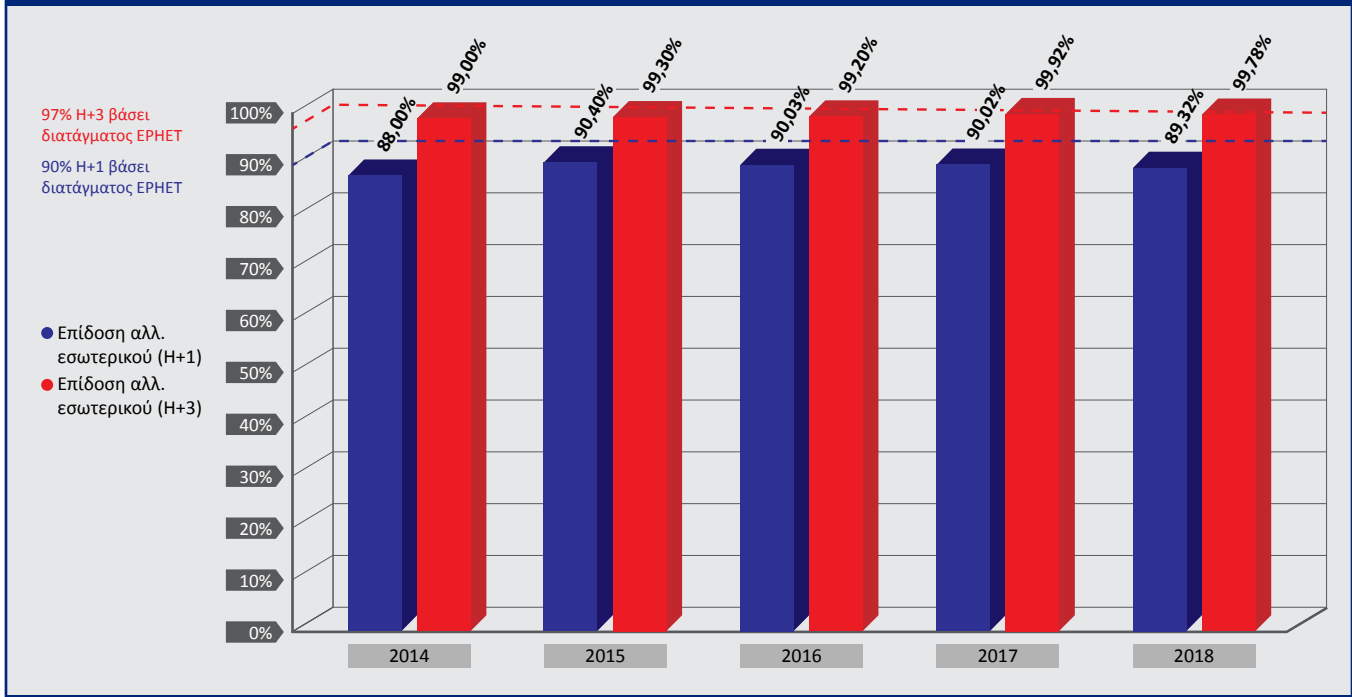
* Το ποσοστό αυτό αποτελεί δείκτη της ταχύτητας διακίνησης της αλληλογραφίας.

** Το ποσοστό αυτό αποτελεί δείκτη αξιοπιστίας της παρεχόμενης υπηρεσίας.

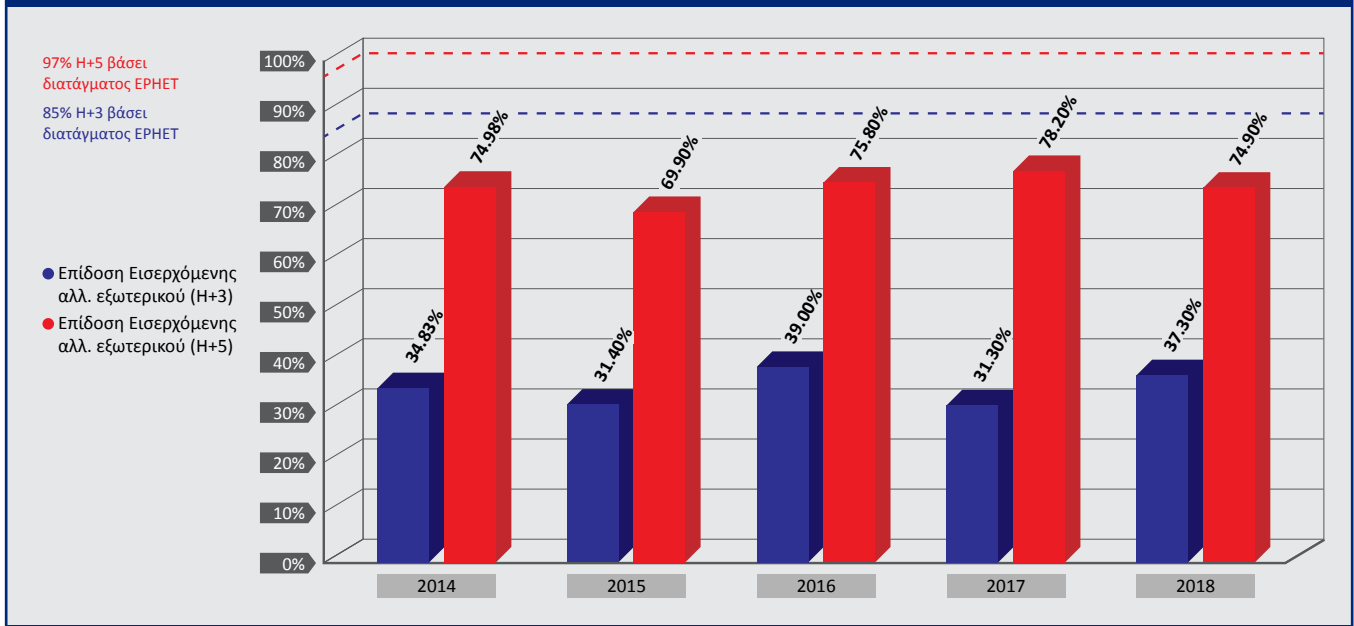
Κατά το 2018 το ΓΕΡΗΕΤ συνέχισε τον έλεγχο της ποιότητας προσφοράς Καθολικής Υπηρεσίας (διασυννοριακής και αλληλογραφίας εσωτερικού Α' προτεραιότητας). Αναφορικά με τα αποτελέσματα του 2017, το ΓΕΡΗΕΤ προχώρησε σε έναρξη διαδικασίας αξιολόγησης της συμμόρφωσης του Κυπριακού Ταχυδρομείου με τη νομοθεσία και ιδιαίτερα τις υποχρεώσεις του αναφορικά με τα ποσοστά επίδοσης αλληλογραφίας. Με απόφαση ημερομηνίας 1ης Αυγούστου του 2018 κατά του Κυπριακού Ταχυδρομείου, ο Επίτροπος επέβαλε πρόστιμο ύψους 150.000 ευρώ προς το Κυπριακό Ταχυδρομείο, λόγω παράβασης των προνοιών της πρωτογενούς και δευτερογενούς νομοθεσίας, και

της Ειδικής Άδειας που κατέχει, σε σχέση με τις προδιαγραφές ποιότητας. Οι επιδόσεις του Κυπριακού Ταχυδρομείου για το 2018 είχαν ως ακολούθως:

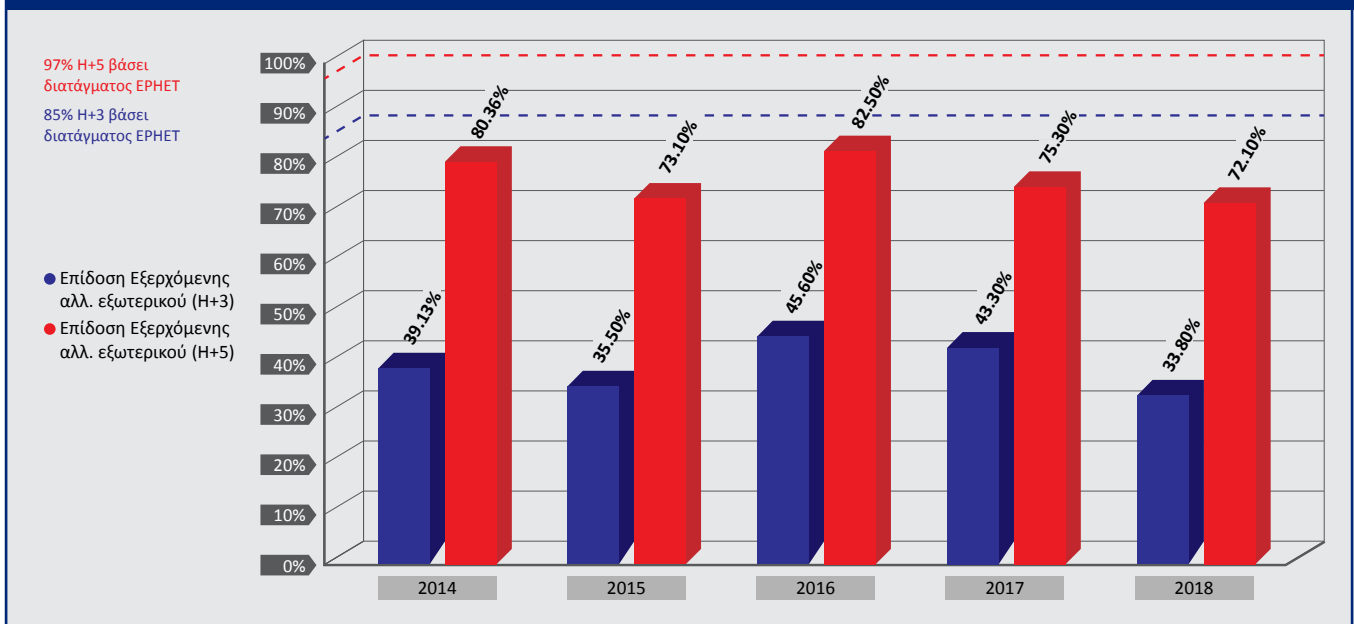
Γράφημα 22: Επίδοση Αλληλογραφίας Εσωτερικού Α' προτεραιότητας 2018



Με βάση τα αποτελέσματα, το Κυπριακό Ταχυδρομείο έχει επιτύχει το στόχο επίδοσης αλληλογραφίας εσωτερικού για το H+3 αλλά οριακά δεν έχει επιτύχει να ικανοποιήσει το στόχο για το H+1, που είναι εντός του ορίου του στατιστικού λάθους ($\pm 2,38\%$). Τα επίπεδα επίδοσης είναι λίγο χαμηλότερα από τα επίπεδα του 2017.

Γράφημα 23: Επίδοση Εισερχόμενης Αλληλογραφίας Εξωτερικού


Στην επίδοση εισερχόμενης αλληλογραφίας εξωτερικού σημειώθηκε βελτίωση στην παράδοση για H+3 (+6%) και επιδείνωση για H+5 (3,30%) σε σχέση με το 2017. Και στις δύο περιπτώσεις, όμως, το επίπεδο που επιτεύχθηκε είναι χαμηλότερο από αυτό που καθορίζεται στο διάταγμα του Επιτρόπου.

Γράφημα 24: Επίδοση Εξερχόμενης Αλληλογραφίας Εξωτερικού


Στην επίδοση εξερχόμενης αλληλογραφίας εξωτερικού, τα επίπεδα που επιτεύχθηκαν είναι χαμηλότερα από αυτά που καθορίζονται στο διάταγμα του Επιτρόπου τόσο για το H+3 όσο και το H+5, παρουσιάζοντας επιδείνωση κατά 9,50% και 3,20%, αντίστοιχα, σε σχέση με το 2017.

5.3. Παράπονα Καταναλωτών

Αποτελεί καθήκον και αρμοδιότητα του ΕΡΗΕΤ, μέσα στα πλαίσια ρύθμισης της αγοράς των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών, να παρέχει στον καταναλωτή τη δυνατότητα να υποβάλλει στον Επίτροπο παράπονα, έτσι ώστε να διασφαλίζεται η ομαλή λειτουργία της αγοράς και η ταυτόχρονη προστασία των καταναλωτών.

Για να υποβληθεί παράπονο στον ΕΡΗΕΤ, ο καταναλωτής οφείλει προηγουμένως να έχει απευθυνθεί προς τον παροχέα κατά του οποίου στρέφεται το παράπονο. Σε περίπτωση που αυτός δεν ικανοποιηθεί από τον χειρισμό και την απάντηση του παροχέα, δικαιούται να υποβάλλει δευτεροβάθμια το παράπονο του στον ΕΡΗΕΤ βάσει της σχετικής διαδικασίας που προνοείται για τις περιπτώσεις αυτές στην κείμενη νομοθεσία.

Κατά το 2018 υποβλήθηκαν στον ΕΡΗΕΤ 450 παράπονα σε θέματα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και σε θέματα Ταχυδρομικών Υπηρεσιών που αφορούσαν κυρίως τις εξής περιπτώσεις:

α. Παράπονα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών

- 14 παράπονα για θέματα συμβάσεων όπως π.χ. πρόωρη διακοπή, χρεώσεις, επιστροφή εξοπλισμού,
- 343 παράπονα για παροχή πολυμεσικών υπηρεσιών,
- 2 παράπονα για θέματα περιαγωγής,
- 32 παράπονα για ποιότητα παροχής υπηρεσιών,
- 1 παράπονο για θέμα ασφάλειας δικτύων,
- 1 παράπονο για θέμα φορητότητας, και
- 50 παράπονα για θέματα για τα οποία είναι αναρμόδιο το ΓΕΡΗΕΤ ως προς τον χειρισμό τους, όπως είναι π.χ. η παραπλανητική διαφήμιση, θέματα προσωπικών δεδομένων, ελαττωματικές συσκευές.

β. Παράπονα Ταχυδρομικών Υπηρεσιών

- 2 παράπονα για θέματα καθολικής υπηρεσίας/ποιότητα παροχής υπηρεσιών,
- 4 παράπονα για θέματα ταχυμεταφορέων, όπως επιπρόσθετη χρέωση για παράδοση, μη παράδοση ταχυδρομικών αντικειμένων, κ.λπ, και
- 1 παράπονο για θέμα για το οποίο είναι αναρμόδιο το ΓΕΡΗΕΤ ως προς το χειρισμό του.

Λόγω του αυξημένου όγκου παραπόνων που υποβλήθηκαν και αφορούσαν την παροχή υπηρεσιών σε πολυμεσικές υπηρεσίες, ο ΕΡΗΕΤ προχώρησε στις 31/8/2018 στην αντικατάσταση του Διατάγματος, με τη δημοσίευση του περί Προστασίας των Καταναλωτών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών Διατάγματος ΚΔΠ 256/2018. Στο εν λόγω Διάταγμα, εκτός του εκσυγχρονισμού του, έγιναν και ριζικές αλλαγές στη διαδικασία εγγραφής των καταναλωτών στους παροχείς πολυμεσικών υπηρεσιών.

Γράφημα 25: Στατιστικά Στοιχεία αναφορικά με την υποβολή παραπόνων σχετικά με ΥΠΠ που υποβλήθηκαν στον ΕΡΗΕΤ κατόπιν της εφαρμογής του Διατάγματος ΚΔΠ 256/2018



Όπως είναι εμφανές στο Γράφημα 25 η Απόφαση ΕΡΗΕΤ οδήγησε σε δραματική μείωση των παραπόνων τα οποία μηδενίστηκαν το Δεκέμβριο 2018.

5.4. Εργαλεία καταναλωτών (Tel2Me⁵, Net2Map⁶, 2B2T⁷)

Το ΓΕΡΗΕΤ έχει αναπτύξει από το 2013 τρία διαδραστικά εργαλεία καταναλωτών, τα οποία επιτρέπουν στους καταναλωτές να επιλέξουν υπηρεσίες και παροχές που να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις τους και να αξιολογούν την ποιότητα των υπηρεσιών που τους προσφέρονται.

Το εργαλείο Net2Map αποτελεί μια 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.

Με τη χρήση του εργαλείου Tel2Me, οι καταναλωτές έχουν τη δυνατότητα σύγκρισης τιμών των προσφερόμενων Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, αυξάνοντας έτσι την ικανότητα τους να επιλέξουν μεταξύ των δημόσια διαθέσιμων υπηρεσιών, οι οποίες ανταποκρίνονται στις ανάγκες τους. Εντός του 2018 ξεκίνησε η διαδικασία αναθεώρησης του εργαλείου με στόχο την αναβάθμιση της λειτουργικότητας του ώστε να εκπληρώνει με βέλτιστο τρόπο τις ανάγκες του σύγχρονου καταναλωτή.

Με το Σύστημα Εκτίμησης Ποιότητας Ευρυζωνικών Συνδέσεων 2B2T οι καταναλωτές έχουν την δυνατότητα να πραγματοποιήσουν μετρήσεις και να αξιολογήσουν τα ποιοτικά χαρακτηριστικά των ευρυζωνικών τους συνδέσεων. Εντός του 2018 ξεκίνησε διαδικασία μελέτης για την υλοποίηση ενός νέου συστήματος εκτίμησης ποιότητας ευρυζωνικών συνδέσεων με γνώμονα την αναβάθμιση της εμπειρίας του χρήστη

και την εισαγωγή δυνατότητας εκτέλεσης μετρήσεων σε κινητά δίκτυα μέσω κατάλληλων εφαρμογών για κινητά τηλέφωνα. Το έργο αναμένεται να ολοκληρωθεί εντός του 3ου τμήνου του 2019.

5.5. Εποπτεία Τηλεπικοινωνιακού Τερματικού Εξοπλισμού (ΤΤΕ)- Εναρμόνιση με τη νέα Οδηγία της Ευρωπαϊκής Ένωσης για τον Ραδιοεξοπλισμό (2014/53/ΕΕ)

Το GERNET συμμετείχε όπως κάθε χρόνο στις τακτικές συναντήσεις της ADCO -RED⁸(Advisory Committee Radio Equipment Directive) όπου εξετάζονται διάφορα θέματα που αφορούν τις Αρχές Επιτήρησης Αγοράς και εποπτείας της εφαρμογής της Οδηγίας Ραδιοεξοπλισμού (RED-2014/53/ΕΕ). Οι συναντήσεις διεξάγονται τρεις φορές το χρόνο. Κατά το 2018 η επιτροπή ασχολήθηκε με διάφορα θέματα όπως:

- αναθεώρηση του οδηγού επιτήρησης αγοράς για τους λειτουργούς επιτήρησης,
- δημιουργία του σύντομου οδηγού συμμόρφωσης προς οικονομικούς φορείς,
- βελτιστοποίηση της πανευρωπαϊκής πλατφόρμας καταχώρησης μη συμμορφούμενων προϊόντων/ συσκευών ραδιοεξοπλισμού ICSMS⁹ (The internet-supported Information and Communication System for the pan-European Market Surveillance), και
- παρουσίαση και ανάλυση διαφόρων περιπτώσεων μη συμμόρφωσης ραδιοεξοπλισμού που εντόπισαν διάφορες εθνικές αρχές επιτήρησης όπως repeaters, Dauthers, κ.α.

⁵ <http://tel2me.ocecpr.org.cy/>

⁶ <http://geomatic.com.cy/geomaps/?map=geriet>

⁷ <http://2b2t.ocecpr.org.cy/>

⁸ Άτυπη Ομάδα Αρχών Εποπτείας Αγοράς με σκοπό την πανευρωπαϊκή συνεργασία για την εποπτεία της αγοράς ραδιοεξοπλισμού. Τα μέλη των ομάδων αυτών διορίζονται από τα κράτη μέλη και εκπροσωπούν τις αρμόδιες εθνικές αρχές.

⁹ Η ευρωπαϊκή ηλεκτρονική πλατφόρμα ICSMS δημιουργεί τη βάση για μια αποτελεσματική και αποδοτική συνεργασία μεταξύ των οργανισμών εποπτείας της αγοράς στην Ευρώπη και επιτρέπει μια ολοκληρωμένη ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ όλων των οργάνων εποπτείας της αγοράς. Επιπρόσθετα, επιτρέπει στις Αρχές Επιτήρησης Αγοράς των ΚΜ να ενεργούν από κοινού. Η δικτύωση όλων των ευρωπαϊκών οργάνων επιτήρησης της αγοράς επιτρέπει την ταχεία ανταλλαγή ενημερωμένων και πρακτικών πληροφοριών, μέσω της αποκεντρωμένης καταχώρησης δεδομένων σε μια βάση δεδομένων.

6. ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ – ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ

6.1. Επίλυση Διαφορών

Κατά το 2018, ο Επίτροπος προέβη σε διαδικασία επίλυσης διαφοράς μεταξύ της MTN και ΑΤΗΚ, με αντικείμενο διαφοράς την άρνηση και/ή παράλειψη και/ή αποφυγή εκ μέρους της ΑΤΗΚ για παροχή πληροφοριών, καθώς επίσης την τροποποίηση της συμφωνίας συνεγκατάστασης στο σύστημα αγωγών της ΑΤΗΚ. Ο Επίτροπος αξιολογεί το εν λόγω αίτημα, του οποίου η επίλυση αναμένεται να ολοκληρωθεί εντός του 2019.

6.2. Επιβολή Διοικητικών Κυρώσεων

Πίνακας 6: Δικαστικές Αποφάσεις που εκδόθηκαν το 2018

Τίτλος απόφασης	Ημερομηνία έκδοσης της Απόφασης	Διοικητική κύρωση
Αποφάσεις με τις οποίες επιβλήθηκαν διοικητικές κυρώσεις σε παροχείς ηλεκτρονικών επικοινωνιών λόγω εκπρόθεσμης ή παράλειψης καταβολής του ετήσιου διοικητικού τέλους γενικής εξουσιοδότησης Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών 2018.	02/08/2018	Επιβολή διοικητικών κυρώσεων με επιβολή διοικητικού προστίμου που έχει κυμανθεί από 200 έως 1.000 ευρώ. Περαιτέρω, βάσει της συγκεκριμένης διαδικασίας, οι ακόλουθοι παροχείς διαγράφηκαν από το μητρώο γενικών εξουσιοδοτήσεων GERNET, λόγω παράλειψης καταβολής του διοικητικού τέλους 2018 και του προστίμου που επιβλήθηκε: <ul style="list-style-type: none"> • ALFA MEDIA SERVICES LTD • MUNDIO MOBILE CYPRUS LTD • BINBIT LTD • RUSSIAN MARKETING LTD
Αποφάσεις με τις οποίες επιβλήθηκαν διοικητικές κυρώσεις σε παροχείς λόγω εκπρόθεσμης ή παράλειψης καταβολής του ετήσιου τέλους αριθμοδοτικών πόρων για το έτος 2018.	02/08/2018	Επιβολή διοικητικών κυρώσεων με επιβολή διοικητικού προστίμου που κυμαίνεται από 200 έως 1.000 ευρώ.
Αποφάσεις με τις οποίες επιβλήθηκαν διοικητικές κυρώσεις σε παροχείς λόγω εκπρόθεσμης ή παράλειψης κοινοποίησης των οικονομικών στοιχείων ελεγμένων από ανεξάρτητο ελεγκτή για το έτος 2016.	02/08/2018	Επιβολή διοικητικών κυρώσεων με επιβολή διοικητικού προστίμου που κυμαίνεται από 200 έως 400 ευρώ.

Πίνακας 7: Υποθέσεις επιβολής διοικητικών κυρώσεων στις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες

Τίτλος απόφασης	Ημερομηνία έκδοσης της Απόφασης	Επιβολή Προστίμου
Απόφαση κατά του Κυπριακού Ταχυδρομείου λόγω παράβασης των προνοιών της πρωτογενούς και δευτερογενούς νομοθεσίας και της Ειδικής Άδειας που κατέχει.	06/07/2018	Ο Επίτροπος επέβαλε πρόστιμο ύψους 100.000 ευρώ προς το Κυπριακό Ταχυδρομείο.
Απόφαση κατά του Κυπριακού Ταχυδρομείου λόγω παράβασης των προνοιών της πρωτογενούς και δευτερογενούς νομοθεσίας και της Ειδικής Άδειας που κατέχει.	01/08/2018	Ο Επίτροπος επέβαλε πρόστιμο ύψους 150.000 ευρώ προς το Κυπριακό Ταχυδρομείο.

6.3. Δικαστικές Αποφάσεις

Πίνακας 8: Δικαστικές Αποφάσεις που εκδόθηκαν το 2018

Αριθμός και Τίτλος Προσφυγής	Ημερομηνία έκδοσης της Απόφασης	Θέμα Απόφασης	Απόφαση Δικαστηρίου
589/2012 ΑΤΗΚ ν Επίτροπος Ρύθμισης Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων	20/07/2018	Αίτηση για ακύρωση Διατάγματος 10/2012 αναφορικά με τις διαδικασίες απόκτησης δικαιωμάτων διέλευσης στις δημόσιες οδούς από παροχείς ηλεκτρονικών επικοινωνιών.	Το Δικαστήριο απέρριψε την Προσφυγή των εναγόντων και επιδίκασε έξοδα υπέρ του Επιτρόπου

6.4. Προσφυγές

Πίνακας 9: Προσφυγές που καταχωρήθηκαν το 2018

234/2018 ΑΤΗΚ V ΕΡΗΕΤ - Αίτηση για ακύρωση του περί Μεθοδολογίας Υπολογισμού του Κόστους και τη Μεθοδολογία Λογιστικού Διαχωρισμού Κ.Δ.Π. 395/2017
14/2018 ΑΤΗΚ V ΕΡΗΕΤ - Αίτηση για ακύρωση της Απόφασης Επιτρόπου ημερομηνίας 23/10/2017 αναφορικά με την Επίλυση Διαφοράς και έκδοση απόφασης για επιβολή προστίμου
1501/2018 Ι.ΒΑΣΙΛΕΙΑΔΗΣ V ΕΡΗΕΤ - Αίτηση για ακύρωση της Εσωτερικής Απόφασης Επιτρόπου 1/2018