

2021

Έκθεση Δραστηριοτήτων

Η παρούσα Έκθεση Δραστηριοτήτων παρουσιάζει το έργο και τις δράσεις του Γραφείου του Επιτρόπου για τη Ρύθμιση Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΓΕΡΗΕΤ) από την 1η Ιανουαρίου 2021 έως την 31η Δεκεμβρίου 2021

Σεπτέμβριος 2022

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΧΑΙΡΕΤΙΣΜΟΣ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ.....	6
Αποστολή.....	9
Όραμα.....	9
1. ΔΙΟΙΚΗΣΗ.....	10
1.1 Οργάνωση.....	10
1.2 Οργανωτική Δομή.....	10
1.3 Στελέχωση.....	11
1.4 Εκπαίδευση.....	12
1.5 Εθνικές & Διεθνείς Σχέσεις – Εκπροσώπηση ΓΕΡΗΕΤ.....	12
1.6 Συμβουλευτική Επιτροπή (Σ.Ε.).....	13
1.7 Επιτροπή Διαχείρισης του Ταμείου Αποζημίωσης για την Κάλυψη του Καθαρού Κόστους Παροχής της Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας.....	13
1.8 Συμβούλιο Επιλογής & Προαγωγών (Σ.Ε.Π.).....	13
2. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ.....	14
2.1 Μη Ελεγμένες Οικονομικές Καταστάσεις για το έτος 2021.....	14
3. ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΑΓΟΡΩΝ.....	17
3.1 Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες.....	17
3.1.1 Στρατηγική Ρύθμισης Αγοράς Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.....	17
3.1.2 Οδηγία (ΕΕ) 2018/1972 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 11 ^{ης} Δεκεμβρίου 2018 για τη θέσπιση του Ευρωπαϊκού Κώδικα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.....	17
3.1.3 Παρατηρητήριο Αγοράς Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.....	19
3.1.4 Συμμετρική Ρύθμιση.....	28
3.1.4.1 Συνεγκατάσταση και μερισμός στοιχείων δικτύων και συναφών ευκολιών για τους παροχείς Δικτύων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.....	28
3.1.4.2 Οδηγία 2014/61/ΕΕ για μέτρα μείωσης του κόστους εγκατάστασης υψίρρυθμων δικτύων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.....	28
3.1.4.3 Γεωγραφικό Σύστημα Πληροφοριών (GIS) και Γεωγραφική Αποτύπωση Ανάπτυξης Δικτύων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.....	29
3.1.4.4 Σύσταση (ΕΕ) 2020/1307 της Επιτροπής της 18ης Σεπτεμβρίου 2020 σχετικά με την κοινή εργαλειοθήκη της Ένωσης για τη μείωση του κόστους εγκατάστασης δικτύων πολύ υψηλής χωρητικότητας και τη διασφάλιση έγκαιρης και ευνοϊκής για τις επενδύσεις πρόσβασης στο ραδιοφάσμα 5G.....	30
3.1.6 Σχέδιο Αριθμοδότησης Κυπριακής Δημοκρατίας (ΣΑΚΔ).....	30
3.1.7 Φορητότητα Αριθμών.....	31
3.1.8 Ονοματοδοσία και Διευθυνσιοδότηση.....	32
3.1.9 Ασύμμετρη Ρύθμιση.....	32

3.1.9.1 Ρυθμιστικές Υποχρεώσεις ως Απόρροια Εξέτασης Αγοράς	33
3.1.9.2 Εξέταση χονδρικών τιμών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.....	33
3.2 Αγορά Ταχυδρομικών Υπηρεσιών.....	33
3.2.1 Στρατηγική Ρύθμισης Αγοράς Ταχυδρομικών Υπηρεσιών.....	33
3.2.1.1 Αλλαγή στην Προσέγγιση Τιμολόγησης Προϊόντων Παροχέα Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας (Κυπριακά Ταχυδρομεία).....	34
3.2.1.2 Δυνατότητα Πρόσβασης.....	34
3.2.1.3 Επικαιροποίηση Κοστολογικού Μοντέλου.....	34
3.2.1.4 Κατάργηση των Δύο Τύπων Άδειας και Διαμόρφωση Ενός Τύπου Άδειας.....	34
3.2.2 Εργαλεία Καταναλωτή.....	35
3.2.3 Διαχείριση Παραπόνων Καταναλωτών.....	35
3.2.4 Τιμολόγηση προϊόντων παροχέα Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας και Επιβολή υποχρέωσης πρόσβασης.....	35
3.2.4.1 Τιμολόγηση προϊόντων παροχέα Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας.....	36
3.2.4.2 Επιβολή υποχρέωσης πρόσβασης.....	36
3.2.4.3 Αδειοδότηση.....	36
3.2.5 Παρατηρητήριο Αγοράς Ταχυδρομικών Υπηρεσιών.....	36
3.3 Ενιαία Ψηφιακή Αγορά.....	41
3.3.1 Εφαρμογή και Εποπτεία Κανονισμού της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τη Διεθνή Περιαγωγή και για το Ανοικτό Διαδίκτυο.....	41
3.3.1.1 Διεθνής Περιαγωγή.....	41
3.3.1.2 Ανοικτό Διαδίκτυο.....	44
4. ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ.....	45
4.1 Καθολική Υπηρεσία Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.....	45
4.1.1 Πεδίο Καθολικής Υπηρεσίας.....	45
4.1.2 Υπολογισμός του Καθαρού Κόστους της Καθολικής Υπηρεσίας.....	45
4.1.3 Ειδικά Τιμολογιακά Πακέτα.....	46
4.2 Καθολική Ταχυδρομική Υπηρεσία: Επιδόσεις Ποιότητας Κυπριακού Ταχυδρομείου.....	47
4.3 Παράπονα Καταναλωτών.....	50
4.4 Εργαλεία Καταναλωτών.....	51
4.5 Εποπτεία Ραδιοεξοπλισμού.....	52
5. ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ – ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ.....	53
5.1 Επίλυση Διαφορών.....	53
5.2 Επιβολή Διοικητικών Κυρώσεων.....	54
5.3 Δικαστικές Αποφάσεις.....	55
5.4 Προσφυγές.....	55

ΓΡΑΦΗΜΑΤΑ

Γράφημα 1: Κατανομή Εσόδων για το 2021.....	15
Γράφημα 2: Κατανομή Δαπανών για το 2021.....	15
Γράφημα 3: Τάσεις Δεσμοποιημένων Υπηρεσιών.....	20
Γράφημα 4: Ποσοστό Απλών και Δεσμοποιημένων Συνδέσεων.....	21
Γράφημα 5: Σύνολο Ευρυζωνικών Συνδέσεων.....	22
Γράφημα 6: Ποσοστά Συνδρομητών Σταθερής Ευρυζωνικής Πρόσβασης ανά Παροχέα.....	22
Γράφημα 7: Ποσοστά Συνδρομητών ανά ρυθμό ταχύτητας 2021.....	23
Γράφημα 8: Μεριδία αγοράς IPTV και CableTV.....	24
Γράφημα 9: Διείσδυση Κινητής Ευρυζωνικής πρόσβασης ως πρόσθετης υπηρεσίας σε συνήθεις συνδρομές φωνής ανά παροχέα.....	24
Γράφημα 10: Ποσοστά Συνδρομητών Κινητής Τηλεφωνίας.....	25
Γράφημα 11: Διείσδυση Κινητής Τηλεφωνίας σε σχέση με τον πληθυσμό και κατανομή σε συνδρομητές συμβολαίου και χρήστες προπληρωμένης.....	25
Γράφημα 12: Όγκος Δεδομένων Κινητής Ευρυζωνικής Πρόσβασης.....	26
Γράφημα 13: Όγκος Δεδομένων Σταθερής Ευρυζωνικής Πρόσβασης και Μέσος όρος Όγκου Δεδομένων ανά σταθερή γραμμή.....	26
Γράφημα 14: Συνδέσεις Σταθερής Τηλεφωνίας.....	27
Γράφημα 15: Κύκλος Εργασιών Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας (€).....	37
Γράφημα 16: Κυπριακό Ταχυδρομείο: Αριθμός Μικροδεμάτων για το 2020.....	37
Γράφημα 17: Μεριδία Αγοράς (%) Υπηρεσίας Διεθνών Ταχυμεταφορών: Εξερχόμενα.....	38
Γράφημα 18: Μεριδία Αγοράς (%) Υπηρεσίας Διεθνών Ταχυμεταφορών: Εισερχόμενα.....	39
Γράφημα 19: Υπηρεσία Διεθνών Ταχυμεταφορών: Εξερχόμενα & Εισερχόμενα (Αρ. Αντικειμένων).....	40
Γράφημα 20: Μεριδία Αγοράς (%) Υπηρεσίας Τοπικών Ταχυμεταφορών (Βάσει Κύκλου Εργασιών).....	40
Γράφημα 21: Μεριδία Αγοράς (%) Υπηρεσίας Τοπικών Ταχυμεταφορών (Βάσει Αρ. Αντικειμένων).....	41
Γράφημα 22: Κλήσεις (Λεπτά) ανά συνδρομητή που έχουν πραγματοποιηθεί από Κύπριους Συνδρομητές σε Περιαγωγή εντός Ε.Ε. και Ευρωπαϊκής Οικονομικής Ζώνης.....	42
Γράφημα 23: Αριθμός Σύντομων Μηνυμάτων ανά συνδρομητή που έχουν αποσταλεί από Κύπριους Συνδρομητές σε Περιαγωγή, εντός της Ε.Ε. και Ευρωπαϊκής Οικονομικής Ζώνης.....	43
Γράφημα 24: Χρήση Δεδομένων από Κύπριους Συνδρομητές σε περιαγωγή, εντός της Ε.Ε. και Ευρωπαϊκής Οικονομικής Ζώνης - (GB ανά συνδρομητή σε περιαγωγή).....	44
Γράφημα 25: Αριθμός Δικαιούχων Ειδικών Τιμολογιακών Πακέτων.....	46
Γράφημα 26: Επίδοση Αλληλογραφίας Εσωτερικού Α' προτεραιότητας 2021.....	48
Γράφημα 27: Επίδοση Εισερχόμενης Αλληλογραφίας Εξωτερικού 2021.....	49
Γράφημα 28: Επίδοση Εξερχόμενης Αλληλογραφίας Εξωτερικού 2021.....	49
Γράφημα 29: Παράπονα.....	50

ΠΙΝΑΚΕΣ

Πίνακας 1: Οργανόγραμμα.....	11
Πίνακας 2: Μη Ελεγμένη Κατάσταση Συνολικών Εισοδημάτων 2021.....	14
Πίνακας 3: Μη Ελεγμένη Κατάσταση Οικονομικής Θέσης στις 31 Δεκεμβρίου 2021.....	16
Πίνακας 4: Υποθέσεις επιβολής διοικητικών κυρώσεων στις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες.....	54
Πίνακας 5: Υποθέσεις Επιβολής Διοικητικών Κυρώσεων στις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες.....	55
Πίνακας 6: Δικαστικές Αποφάσεις που εκδόθηκαν το 2021.....	55
Πίνακας 7: Προσφυγές που καταχωρήθηκαν το 2021.....	55

ΚΑΤΑΛΟΓΟΙ

Κατάλογος 1: Εκπροσώπηση ΓΕΡΗΕΤ σε Ευρωπαϊκούς και Διεθνείς Οργανισμούς/Επιτροπές.....	12
---	----



ΧΑΙΡΕΤΙΣΜΟΣ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

Το 2021 ήταν για το ΓΕΡΗΕΤ έτος προετοιμασίας σε σχέση με επερχόμενες σημαντικές αλλαγές κυρίως στον τομέα των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, αλλά και συμπλήρωσης της δομής του Γραφείου. Ταυτόχρονα με τις διοικητικές και νομικές αλλαγές, απετέλεσε έτος σημαντικών ρυθμιστικών παρεμβάσεων για την εισαγωγή και ανάπτυξη νέων τεχνολογιών και υπηρεσιών στον τομέα των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών. Ξεκίνησε επίσης η αξιολόγηση της αγοράς των ταχυδρομικών υπηρεσιών λόγω της περαιτέρω ανάπτυξης του ηλεκτρονικού εμπορίου. Η παρούσα Έκθεση παρουσιάζει το έργο του Γραφείου του Επιτρόπου για τη Ρύθμιση Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΓΕΡΗΕΤ) το οποίο έχει υλοποιηθεί κατά την περίοδο από 1η Ιανουαρίου μέχρι 31η Δεκεμβρίου 2021.

Κατόπιν της έκδοσης της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για τη θέσπιση του Ευρωπαϊκού Κώδικα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, και μετά από σχετική συνεννόηση τόσο με το Υφυπουργείο Έρευνας, Καινοτομίας και Ψηφιακής Πολιτικής όσο και με το Υπουργείο Μεταφορών, Επικοινωνιών και Έργων, το ΓΕΡΗΕΤ προχώρησε στην ετοιμασία σχετικού εναρμονιστικού νομοσχεδίου, με σκοπό τη μεταφορά των προνοιών της εν λόγω Οδηγίας στην εθνική νομοθεσία και στη συνεπακόλουθη τροποποίηση του Νόμου 112(Ι)/2004.

Η νέα νομοθετική δομή έχει επιφέρει σημαντικές αλλαγές, καθώς ο υφιστάμενος Νόμος 112(Ι)/2004 μελλοντικά θα καταστεί «Νόμος Ομπρέλα» για όλα τα διοικητικά και άλλα συναφή θέματα. Οι ειδικές αρμοδιότητες του Επιτρόπου για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες συμπεριλήφθηκαν σε έναν ξεχωριστό Νόμο περί Ρύθμισης Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (Ν.24(Ι)/2022) και έναν ξεχωριστό Νόμο περί Ασφάλειας Δικτύων και Συστημάτων Πληροφοριών (Ν.89(Ι)/2020).

Ως αποτέλεσμα των εν λόγω αλλαγών, έχει δρομολογηθεί η ενοποίηση των δομών των επί μέρους Υπηρεσιών, με σκοπό την εξοικονόμηση πόρων, την διάχυση της γνώσης, την αξιοποίηση συνεργιών και κατά συνέπεια την αποτελεσματικότερη άσκηση των εξουσιών του Επιτρόπου Επικοινωνιών, προς όφελος της αγοράς και του καταναλωτή. Με την ενσωμάτωση του προαναφερόμενου Κώδικα στην εθνική νομοθεσία, θα τροχοδρομηθεί εντός του 2022 η τροποποίηση και/ή αντικατάσταση της δευτερογενούς νομοθεσίας που θα καθορίζει το νέο ρυθμιστικό πλαίσιο στον τομέα των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.

Ειδικότερα σε σχέση με τις υπό ρύθμιση αγορές, υπήρξαν σοβαρές επιπτώσεις ως αποτέλεσμα των μέτρων προστασίας από την πανδημία COVID-19. Λόγω της διαφοροποίησης των αναγκών των καταναλωτών και των επιχειρήσεων, υπήρξε ραγδαία αύξηση της χρήσης των ηλεκτρονικών μέσων για σκοπούς τηλεργασίας, με σοβαρό αντίκτυπο στις ανάγκες και τις απαιτήσεις της κοινωνίας από τις υποδομές και τις υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Παράλληλα, ραγδαία ήταν και η αύξηση του ηλεκτρονικού εμπορίου και της παράδοσης δεμάτων, σε σχέση με τις ταχυδρομικές υπηρεσίες. Το ΓΕΡΗΕΤ, παραμένοντας προσηλωμένο στο έργο που του έχει ανατεθεί, διαδραμάτισε σημαντικό ρόλο στην επίσπευση της ανάπτυξης των απαιτούμενων υποδομών και υπηρεσιών, όπως τα ευρυζωνικά δίκτυα και υπηρεσίες οπτικών ινών και κινητών δικτύων και υπηρεσιών πέμπτης γενεάς (5G), αλλά και στην καλύτερη εφαρμογή του πλαισίου παράδοσης μικρο-δεμάτων. Κατά συνέπεια, οι βασικοί πυλώνες δράσης του ΓΕΡΗΕΤ στις εν λόγω αγορές, ενισχυθήκαν περαιτέρω με σκοπό την προώθηση του υγιούς ανταγωνισμού και των επενδύσεων, καθώς και την προστασία των δικαιωμάτων του καταναλωτή.

Ειδικότερα, κατά το 2021 αναδιαμορφώθηκε και προσαρμόστηκε το ρυθμιστικό πλαίσιο των δικαιωμάτων διέλευσης, συνεγκατάστασης και συναφών διευκολύνσεων, καθώς και της εσωτερικής καλωδίωσης σε κτίρια, με στόχο τη διευκόλυνση και την επιτάχυνση της ανάπτυξης των δικτύων οπτικών ινών, που σε

συνδυασμό με τις αυξημένες επενδύσεις των παροχών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στις συγκεκριμένες δραστηριότητες έδωσε σημαντική ώθηση στην ανάπτυξη των νέων υποδομών και την αναβάθμιση του ευρυζωνικού προϊόντος, βελτιώνοντας σημαντικά τις παρεχόμενες υπηρεσίες σε εθνικό επίπεδο, αλλά και αναβαθμίζοντας τις επιδώσεις της Κύπρου σε πανευρωπαϊκό επίπεδο. Οι νέες υποδομές που αναπτύσσουν οι παροχείς Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών επιφέρουν πλεονεκτήματα και οφέλη για τους καταναλωτές που θα καταστούν ορατά τα επόμενα έτη.

Περαιτέρω, μέσα στο πλαίσιο της αξιολόγησης των νέων τεχνολογιών στην αγορά, η αναβάθμιση της τεχνολογίας στην κινητή τηλεφωνία 5ης γενιάς (5G), τόσο από πλευράς δικτύων και υποδομών, όσο και από πλευράς τερματικών συσκευών και Διαδικτύου των Πραγμάτων (Internet of Things - IoTs), καθώς επίσης προετοιμασίας της αγοράς για τις επερχόμενες αλλαγές, το ΓΕΡΗΕΤ προχώρησε στην εισαγωγή νέας δωδεκαψήφιας αριθμοδοτικής σειράς, για εφαρμογές Machine to Machine (M2M), ειδικά για τέτοιου είδους υπηρεσίες.

Εντός του 2021 το ΓΕΡΗΕΤ προώθησε, σε συνεργασία με τους εμπλεκόμενους φορείς, την προοπτική χρήσης της τεχνολογίας Blockchain στην εφαρμογή των διαδικασιών φορητότητας αριθμών, των δικαιωμάτων διέλευσης, των συμβάσεων και άλλων πιθανών υπηρεσιών. Κύριος στόχος του Γραφείου είναι η προαγωγή των συμφερόντων των καταναλωτών σε ό,τι αφορά τιμές, διαθεσιμότητα επιλογής, διασφάλιση ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, προώθηση της καινοτομίας και ανάπτυξη της οικονομίας, μέσω της προώθησης ενός αποδοτικού ανταγωνισμού. Επιπρόσθετα και προς το σκοπό παροχής έγκαιρης και ποιοτικής πληροφόρησης προς τους καταναλωτές, το ΓΕΡΗΕΤ προώθησε την αναβάθμιση της ιστοσελίδας του Γραφείου έτσι ώστε η πρόσβαση στις πληροφορίες εκ μέρους των καταναλωτών και της αγοράς να είναι πιο αποδοτική και αποτελεσματική, ενώ ολοκλήρωσε την αναβάθμιση του διαδραστικού εργαλείου cyNettest το οποίο παρέχει στους καταναλωτές τη δυνατότητα διεξαγωγής μετρήσεων με σκοπό την εκτίμηση της ποιότητας των ευρυζωνικών συνδέσεων τους. Μέσω των αναβαθμισμένων στατιστικών και της λειτουργίας χάρτη που θα παρέχει το εργαλείο, οι χρήστες μπορούν πλέον να αποκτούν μια ολοκληρωμένη εικόνα για την απόδοση των υπηρεσιών ευρυζωνικής πρόσβασης διαδικτύου στην Κύπρο, τόσο για σταθερά όσο και για κινητά δίκτυα. Επίσης, πραγματοποιήθηκε εκστρατεία προώθησης της χρήσης του διαδραστικού εργαλείου σύγκρισης τιμών καταναλωτή cyCompare, το οποίο είναι δωρεάν διαθέσιμο στην ιστοσελίδα ΓΕΡΗΕΤ. Με δεδομένο τον μεγάλο αριθμό των προϊόντων ηλεκτρονικών επικοινωνιών στην αγορά, γνώμονας ανάπτυξης του εργαλείου ήταν να επιτρέψει στον Κύπριο καταναλωτή, μέσα από απλά βήματα, να αντιπαραβάλει εύκολα και αξιόπιστα τις διαθέσιμες επιλογές με βάση τις προσωπικές του ανάγκες. Μέσω του εν λόγω εργαλείου, το ΓΕΡΗΕΤ προσδοκεί να ενισχύσει και τον ανταγωνισμό στην αγορά, διευκολύνοντας κάθε καταναλωτή να επιλέξει κατάλληλο/α προϊόν/ντα και παροχέα.

Όπως έχει αναφερθεί και πιο πάνω, η σημασία των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών ως μέσου διακίνησης αγαθών, έχει αυξηθεί λόγω της περαιτέρω ανάπτυξης του ηλεκτρονικού εμπορίου και της διαφοροποίησης της ταχυδρομικής δραστηριότητας, με μετατόπιση της σημασίας από τον αποστολέα στον παραλήπτη. Οι εν λόγω αλλαγές αποτελέσαν τη βασική κατεύθυνση της Στρατηγικής Ρύθμισης της Αγοράς των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών του ΓΕΡΗΕΤ για το 2021, αλλά και για τον σχεδιασμό για τα επόμενα έτη.

Εντός του πλαισίου ενημέρωσης της αγοράς και του καταναλωτή, το ΓΕΡΗΕΤ δημοσιεύει σε τακτά χρονικά διαστήματα μέσω του Παρατηρητήριου Αγοράς, στατιστικά δελτία, τόσο για την Αγορά των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, όσο και για την Αγορά των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, στα οποία

παρουσιάζονται χρήσιμα στατιστικά στοιχεία και δεδομένα. Στοχεύοντας στην αναβάθμιση του Παρατηρητηρίου Αγοράς, υπεγράφη εντός του 2020 συμφωνία με το Πανεπιστημιακό Κύπρου και εντός του 2021 προχώρησε η αυτοματοποίηση των διαδικασιών βάσει των οποίων αναμένεται να ενισχυθεί η ποιότητα και ο έλεγχος των στοιχείων που συλλέγονται, καθώς και ο τρόπος γραφικής απεικόνισης τους. Επιπρόσθετα, μέσω μιας διαδικτυακής πλατφόρμας, θα είναι δυνατή η εύκολη και φιλική για το χρήστη πρόσβαση στα στοιχεία που δημοσιεύει το Παρατηρητήριο Αγοράς, υλοποιώντας ταυτόχρονα την υποχρέωση για ανοικτά δεδομένα (open data) για μη ευαίσθητες πληροφορίες.

Ολοκληρώνοντας, σε σχέση με την προστασία των δικαιωμάτων του καταναλωτή, το ΓΕΡΗΕΤ εφαρμόζει διαδικασία διερεύνησης παραπόνων των καταναλωτών, με σκοπό την επίλυσή τους εφόσον δεν έχουν ικανοποιηθεί από τις λύσεις που τους προτείνει ο παροχέας με τον οποίον συμβάλλονται, επεμβαίνοντας και επιβάλλοντας κυρώσεις στους παροχείς σε περιπτώσεις που δεν εκπληρώνουν τις υποχρεώσεις τους. Επιπρόσθετα, γίνεται ανάλυση των δεδομένων που προκύπτουν σε σχέση με τη διαχείριση των παραπόνων, και σε συνδυασμό με άλλα στοιχεία που συλλέγει και επεξεργάζεται το ΓΕΡΗΕΤ, είναι δυνατόν το Γραφείο να προχωρήσει σε πρόσθετες ρυθμιστικές παρεμβάσεις προς όφελος των καταναλωτών. Για παράδειγμα, για το 2021 προωθήθηκαν ειδικές ενέργειες για τον έλεγχο και τη βελτίωση της ποιότητας κλήσεων κινητής τηλεφωνίας, σε συνεργασία με τους παροχείς ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

Οι δράσεις που έχουν προωθηθεί εντός του 2021 τόσο από το Γραφείο όσο και από την αγορά, μας επιτρέπουν να προσβλέπουμε με αισιοδοξία την εφαρμογή της νέας εναρμονιστικής νομοθεσίας στο τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, αλλά και την ραγδαία ανάπτυξη των νέων δικτυακών υποδομών οπτικών ινών και κινητής τηλεφωνίας πέμπτης γενεάς 5G. Αναμένουμε πως οι επικείμενες ενέργειες της υπηρεσίας μας και της αγοράς θα αναβαθμίσουν τις προσφερόμενες υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών σε νέα επίπεδα, προσφέροντας στους πολίτες και στην κοινωνία τα μέσα για την επιτάχυνση της ψηφιοποίησης μεγαλύτερου αριθμού δραστηριοτήτων, συμβάλλοντας στη βελτίωση της ποιότητας ζωής καθώς και την ενίσχυση της επιχειρηματικότητας, των επενδύσεων και της βιώσιμης ανάπτυξης. Ταυτόχρονα προσβλέπουμε στην γρήγορη προσαρμογή της αγοράς των ταχυδρομικών υπηρεσιών στις νέες απαιτήσεις του ηλεκτρονικού εμπορίου και την καλύτερη αξιοποίηση των νέων επιχειρηματικών ευκαιριών.

Γιώργος Μιχαηλίδης



Επίτροπος Επικοινωνιών

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 Επικοινωνιών: κ. Γιώργος Μιχαηλίδης

(διορισμός από 25/6/2014 και επαναδιορισμός στις 25/6/2020)

Βοηθός Επίτροπος Επικοινωνιών: κ. Πέτρος Γαλίδης

(διορισμός από 25/6/2014 και επαναδιορισμός στις 25/6/2020)

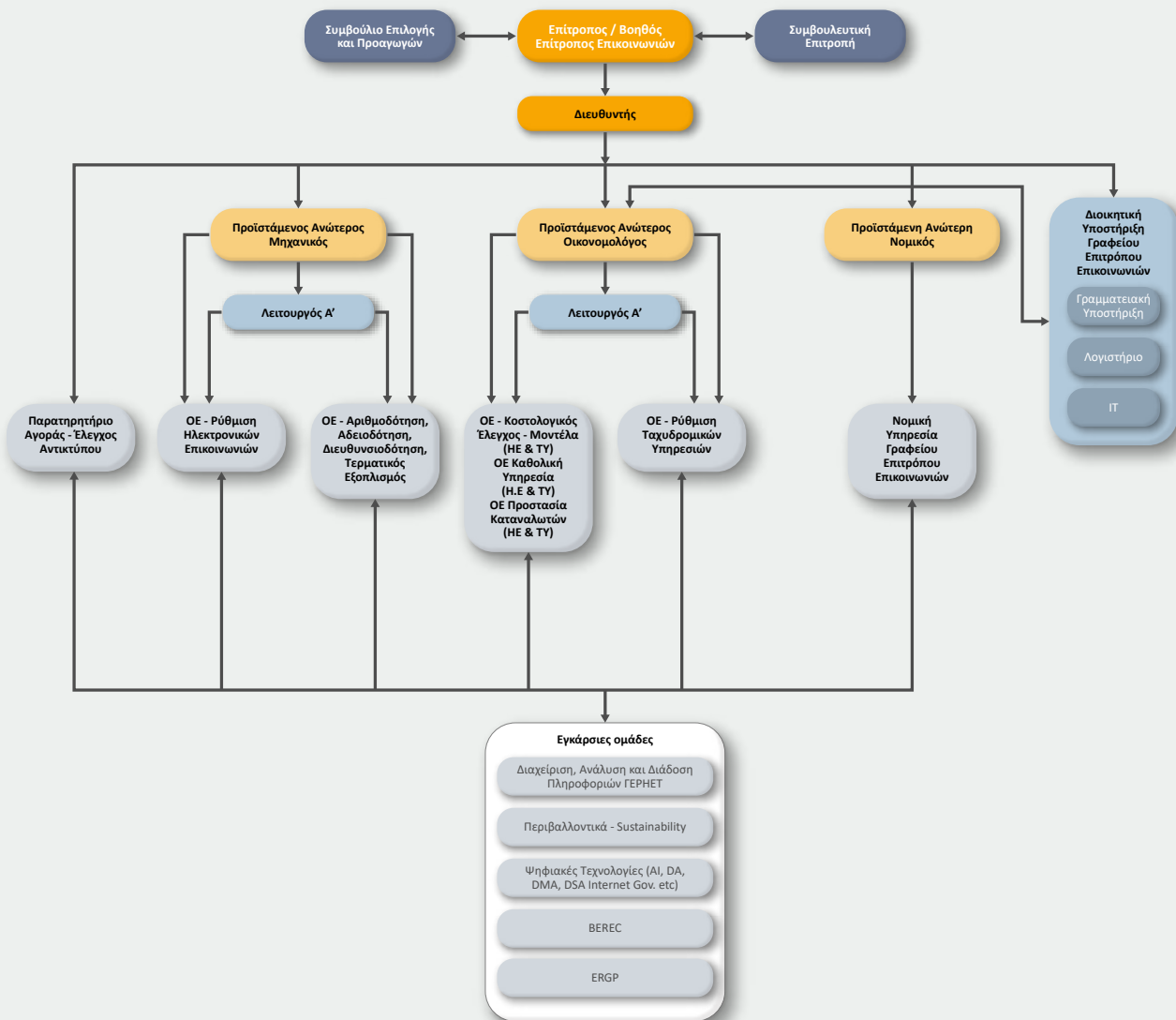
1.1 Οργάνωση

Οι βασικές δραστηριότητες του ΓΕΡΗΕΤ απαιτούν τη συνεργασία διαφορετικών ειδικοτήτων και, ως εκ τούτου, κάθε εργασία εκτελείται από ομάδες εργασίας λειτουργών με εξειδικευμένη γνώση, υπό την καθοδήγηση του Διευθυντή και των Ανώτερων Λειτουργών. Για εξειδικευμένα θέματα πέραν από τις προκαθορισμένες ομάδες εργασίας, συστήνονται και λειτουργούν ειδικές οριζόντιες ομάδες με συγκεκριμένο πρόγραμμα εργασίας. 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 (ΕΕ), είτε με μίσθωση υπηρεσιών ειδικών συμβούλων από τον ιδιωτικό και ακαδημαϊκό τομέα.

1.2 Οργανωτική Δομή

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

Πίνακας 1: Οργανόγραμμα



1.3 Στελέχωση

Οι εγκεκριμένες οργανικές θέσεις του ΓΕΡΗΕΤ κατά την 31η Δεκεμβρίου 2021, απαριθμούνται ως εξής:

- Ένας (1) Διευθυντής,
- Τρεις (3) Ανώτεροι Λειτουργοί (εκ των οποίων 1 Ανώτερη Λειτουργός σε απόσπαση και 2 κενές θέσεις που πρόκειται να πληρωθούν),
- Τρεις Λειτουργοί Α΄ (εκ των οποίων η 1 κενή)
- Δεκαοκτώ (18) Λειτουργοί Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων:
 - 6 στον τομέα Τεχνικών Υπηρεσιών,
 - 7 στον τομέα Οικονομικών Θεμάτων (εκ των οποίων οι 2 σε απόσπαση) και
 - 5 στον τομέα Νομικών Θεμάτων (εκ των οποίων 1 σε απόσπαση).
- 1 Ανώτερος Γραμματειακός Λειτουργός
- 1 Γραμματειακός Λειτουργός
- 10 Γραφεία (εκ των οποίων οι 3 θέσεις κενές)
- 3 ωρομίσθιοι (εκ των οποίων η 1 θέση κενή)

1.4 Εκπαίδευση

Το 2021, δόθηκε έμφαση στη συνεχή εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού, η οποία έλαβε διάφορες μορφές, όπως παρακολούθηση πιστοποιημένων επιμορφωτικών προγραμμάτων, ημερίδες, εργαστήρια και «επί του αντικειμένου» (on the job). Επίσης, το ΓΕΡΗΕΤ συμμετείχε ενεργά στις ομάδες εργασίας των ευρωπαϊκών φορέων του Σώματος Ευρωπαίων Ρυθμιστών για τις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Body of European Regulators for Electronic Communications-BEREC) και του Σώματος Ευρωπαίων Ρυθμιστών για τις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες (European Regulators Group for Postal Services-ERGP), καθώς επίσης και στο Δίκτυο Ρυθμιστών των Ευρω-Μεσογειακών Χωρών (Euro-Mediterranean Regulators Group – EMERG). Σημαντική ήταν η συμμετοχή του Γραφείου στις εν λόγω ομάδες ως συγγραφείς μελετών και εκθέσεων, οι οποίες συμβάλλουν στη μεταφορά της τεχνογνωσίας μας κατά τη διαμόρφωση κοινών ευρωπαϊκών θέσεων με στόχο να λαμβάνονται υπόψη οι ρυθμιστικές προσεγγίσεις του ΓΕΡΗΕΤ κατά την διαμόρφωση των εν λόγω θέσεων. Παράλληλα, η συμμετοχή στελεχών του ΓΕΡΗΕΤ ως ειδικών σε ad-hoc ομάδες του BEREC (Art.7 procedures) αποδείχθηκε εξαιρετικό μέσο ενημέρωσης και τεχνογνωσίας 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. Κατά τη διάρκεια της πανδημίας του COVID-19, οι εν λόγω συμμετοχές πραγματοποιήθηκαν σε μεγάλο βαθμό μέσω τηλεδιασκέψεων με τη βοήθεια σύγχρονων ηλεκτρονικών μέσων, ενώ υπήρξαν περιορισμένες συμμετοχές με φυσική παρουσία.

1.5 Εθνικές & Διεθνείς Σχέσεις – Εκπροσώπηση ΓΕΡΗΕΤ

Η Εθνική, Ευρωπαϊκή και Διεθνής εκπροσώπηση του ΓΕΡΗΕΤ κατά το 2021, αναλήφθηκε από τον Επίτροπο Επικοινωνιών, τον Βοηθό Επίτροπο Επικοινωνιών, τον Διευθυντή, και στελέχη του ΓΕΡΗΕΤ, ανάλογα με το επίπεδο εκπροσώπησης που απαιτείτο ή/και το αντικείμενο. Κατά τη διάρκεια της πανδημίας του COVID-19 οι εν λόγω εκπροσωπήσεις πραγματοποιήθηκαν στην πλειοψηφία τους μέσω τηλεδιασκέψεων με τη βοήθεια σύγχρονων ηλεκτρονικών μέσων. Στον Κατάλογο 1, παρουσιάζονται οι ευρωπαϊκοί φορείς/επιτροπές και διεθνείς οργανισμοί, στους οποίους συμμετείχε το ΓΕΡΗΕΤ, στο πλαίσιο της άσκησης των αρμοδιοτήτων του Επιτρόπου Επικοινωνιών:

Κατάλογος 1: Εκπροσώπηση ΓΕΡΗΕΤ σε Ευρωπαϊκούς και Διεθνείς Οργανισμούς/Επιτροπές

ADCO	Ομάδα Εργασίας Διοικητικής Συνεργασίας Admin Co-Op under the RTTE Directive
BEREC	Σώμα Ευρωπαίων Ρυθμιστών για τις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες Body of European Regulators for Electronic Communications
CEPT	Ευρωπαϊκή Συνδιάσκεψη Ταχυδρομείων και Τηλεπικοινωνιών European Conference of Postal and Telecommunications Administration
COCOM	Επιτροπή Επικοινωνιών Communications Committee
CPSD	Επιτροπή Ταχυδρομικών Υπηρεσιών Committee on Postal Service Directive
EG-RE	Ομάδας Εργασίας Ειδικών Ραδιοεξοπλισμού Expert Group on Radio Equipment
EMERG	Δίκτυο Ρυθμιστών των Ευρω-Μεσογειακών Χωρών Euro-Mediterranean Regulators Group
ERGP	Σώμα Ευρωπαίων Ρυθμιστών για τις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες European Regulators Group for Post
GAC	Κυβερνητική Συμβουλευτική Επιτροπή Governmental Advisory Committee

HLGIG	Ομάδα Υψηλού Επιπέδου για τη Διακυβέρνηση του Διαδικτύου High Level Group on Internet Governance
ICANN	Οργανισμός για τα Εκχωρημένα Ονόματα και Αριθμούς Internet Corporation for Assigned Names and Numbers
IIG	Άτυπη Ομάδα Διαδικτύου Internet Informal Group (EU countries participation)
IRG	Σώμα Ανεξάρτητων Ρυθμιστών Independent Regulators Group
ITU	Διεθνής Ένωσης Τηλεπικοινωνιών International Telecommunication Union
TCAM	Επιτροπή Αξιολόγησης της Συμμόρφωσης και Επιτήρησης της Αγοράς Τηλεπικοινωνιακού Εξοπλισμού Telecoms Conformity Assessment and Monitoring Committee

1.6 Συμβουλευτική Επιτροπή (Σ.Ε.)

Η Συμβουλευτική Επιτροπή (Σ.Ε.) είναι τριμελής, αποτελούμενη από τους κ. Νεόφυτο Νεοφύτου (Πρόεδρος), κ. Γιώργο Κουτσόφτα (Μέλος) και κ. Κωνσταντίνο Μούντουκκο (Μέλος). Ο Πρόεδρος και τα Μέλη επιλέγονται και διορίζονται από το Υπουργικό Συμβούλιο για εξαετή θητεία. Ο διορισμός τους για την περίοδο 27.8.2020 μέχρι τις 26.8.2026 δημοσιεύθηκε στην Επίσημη Εφημερίδα της Δημοκρατίας.

Το 2021, η Συμβουλευτική Επιτροπή πραγματοποίησε 2 συνεδριάσεις κατά τις οποίες έδωσε γνωμοδοτήσεις για θέματα που παράπεμψε ο Επίτροπος Επικοινωνιών και αφορούσαν «Το περί Καθορισμού της Διαδικασίας Εκχώρησης Άδειας Χρήσης και Διαχείρισης Ονομάτων .cy, Διάταγμα του 2021» και την Τροποποίηση του Διατάγματος Εσωτερικής Καλωδίωσης.

1.7 Επιτροπή Διαχείρισης του Ταμείου Αποζημίωσης για την Κάλυψη του Καθαρού Κόστους Παροχής της Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας

Κατά το έτος 2021, έληξε η θητεία της Επιτροπής Διαχείρισης του Ταμείου Αποζημίωσης για την Κάλυψη του Καθαρού Κόστους Παροχής της Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας, η οποία απαρτιζόταν από τον κ. Νεόφυτο Νεοφύτου (Πρόεδρο), κ. Σωφρόνη Κληρίδη (Μέλος) και κ. Άθω Δημητρίου (Μέλος). Ως εκ τούτου, στις 31.12.2021 διορίστηκε με Απόφαση του Βοηθού Επιτρόπου Επικοινωνιών η νέα τριμελής Επιτροπή για περίοδο 6 ετών, δηλαδή μέχρι τις 31.12.2027, η οποία απαρτίζεται από τους κ. Νεόφυτο Νεοφύτου (Πρόεδρο), κ. Σωφρόνη Κληρίδη (Μέλος) και κ. Κωνσταντίνο Μουντούκκο (Μέλος). Η Απόφαση διορισμού τους δημοσιεύθηκε στην Επίσημη Εφημερίδα της Δημοκρατίας. Η Επιτροπή δεν συνεδρίασε κατά το 2021, καθότι δεν υπήρξε σχετικό αίτημα προς τον Επίτροπο Επικοινωνιών 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 Επικοινωνιών, κ. Γιώργο Μιχαηλίδη (Πρόεδρο), τον Βοηθό Επίτροπο Επικοινωνιών, κ. Πέτρο Γαλίδη (Μέλος) και τον Πρόεδρο της Συμβουλευτικής Επιτροπής, κ. Νεόφυτο Νεοφύτου (Μέλος).

Κατά το έτος 2021, το Συμβούλιο συνήλθε σε δεκαέξι (16) συνεδρίες και χειρίστηκε θέματα διορισμών, προαγωγών και μίας παραίτησης. Ειδικότερα, κατά το 2021, έλαβαν χώρα πέντε (5) προαγωγές και δύο (2) νέοι διορισμοί.

2. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ

2.1 Μη Ελεγμένες Οικονομικές Καταστάσεις για το έτος 2021

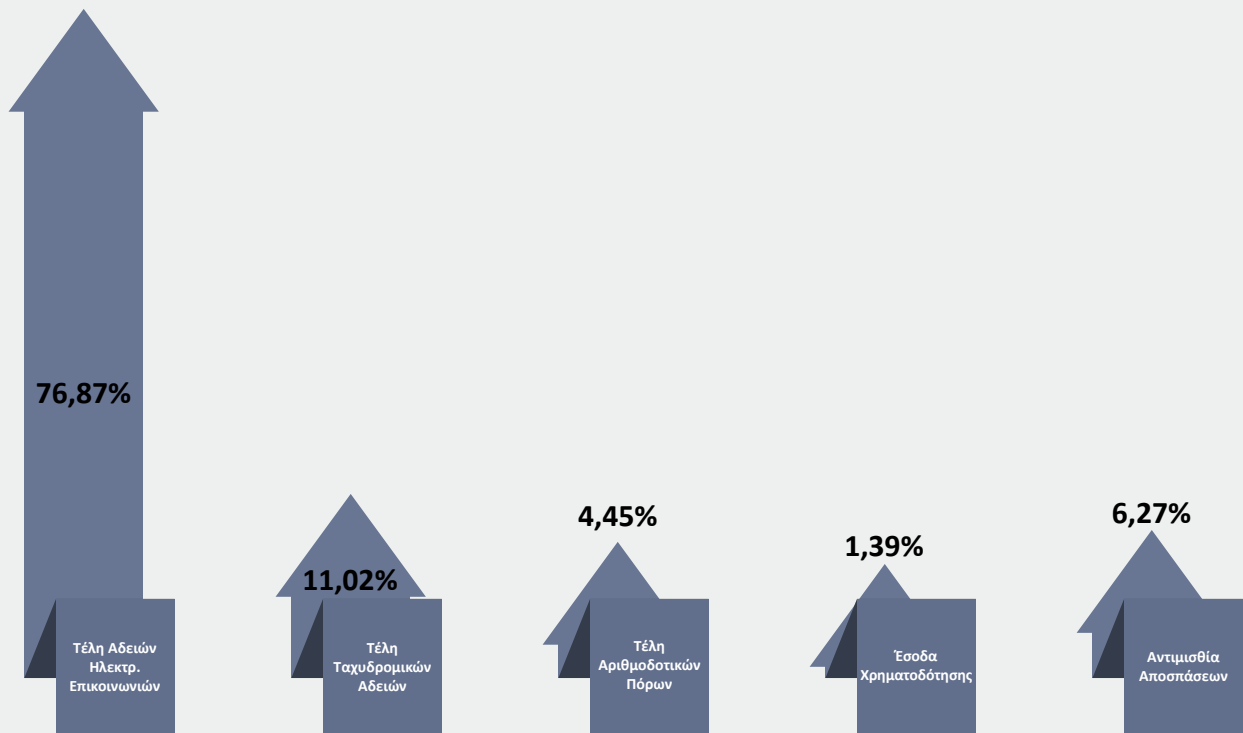
Οι οικονομικές καταστάσεις για το έτος που έληξε την 31η Δεκεμβρίου 2021, ετοιμάστηκαν όπως προβλέπεται από το άρθρο 154 (2) του Νόμου 112(Ι)/2004. Οι βασικότερες πληροφορίες για την κατανομή δαπανών και εσόδων, που περιέχονται στις μη ελεγμένες οικονομικές καταστάσεις για το έτος που έληξε στις 31 Δεκεμβρίου 2020, απεικονίζονται στα Γραφήματα 1 και 2 αντίστοιχα και περιλαμβάνουν:

- α. έσοδα ύψους €4.378.164 και δαπάνες ύψους €3.383.173 και
- β. πλεόνασμα έτους ύψους €994.991.

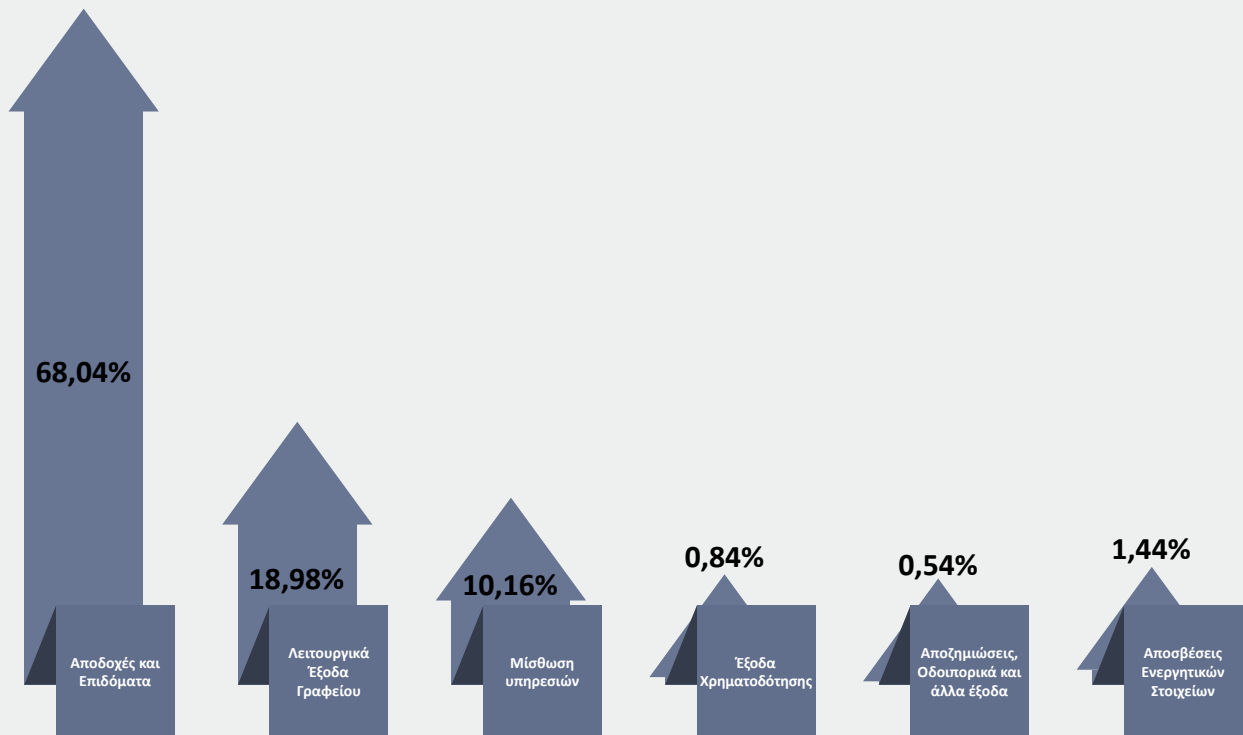
Πίνακας 2: Μη Ελεγμένη Κατάσταση Συνολικών Εισοδημάτων 2021

	2021 €	2020 €
Έσοδα		
Τέλη αδειών για παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και τέλη γενικών εξουσιοδοτήσεων	3.365.415	3.360.135
Τέλη ταχυδρομικών αδειών	482.569	482.271
Τέλη χρήσης/εκχώρησης αριθμοδοτικών πόρων	194.860	195.608
Τόκοι-έσοδα χρηματοδότησης	24.762	6.765
Άλλα έσοδα	36.248	120
Αντιμισθία αποσπάσεων	274.310	274.214
	4.378.164	4.319.113
Έξοδα		
Κόστος προσωπικού	2.301.976	2.150.184
Αποζημιώσεις επιτροπών	4.131	3.851
Οδοιπορικά	14.246	10.013
Λειτουργικά έξοδα γραφείου	642.041	474.407
Μίσθωση υπηρεσιών	343.689	98.038
Τόκοι-έξοδα χρηματοδότησης	28.541	21.026
Αποσβέσεις εξοπλισμού και εγκαταστάσεων	38.004	30.181
Αποσβέσεις άυλου ενεργητικού	10.545	26.086
	3.383.173	2.813.786
Πλεόνασμα/(έλλειμμα) έτους από συνήθεις εργασίες	994.991	1.505.327
Συνολικά εισοδήματα για το έτος	994.991	1.505.327

Γράφημα 1: Κατανομή Εσόδων για το 2021



Γράφημα 2: Κατανομή Δαπανών για το 2021



Πίνακας 3: Μη Ελεγμένη Κατάσταση Οικονομικής Θέσης στις 31 Δεκεμβρίου 2021

	2021 €	2020 €
ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ		
Μη κυκλοφορούντα περιουσιακά στοιχεία		
Εγκαταστάσεις και εξοπλισμός	187.441	214.026
Άυλα στοιχεία ενεργητικού	13.551	136.953
Σύνολο μη κυκλοφορούντων περιουσιακών στοιχείων	200.992	350.979
Κυκλοφορούντα περιουσιακά στοιχεία		
Χρεώστες και προπληρωμές	855.353	1.568.541
Μετρητά στο ταμείο και στις τράπεζες	20.070.123	18.184.130
Σύνολο κυκλοφορούντων περιουσιακών στοιχείων	20.925.476	19.752.671
ΣΥΝΟΛΟ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ	21.126.468	20.103.650
ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ		
Ίδια κεφάλαια		
Αποθεματικά	6.581.764	5.710.767
Σύνολο ιδίων κεφαλαίων	6.581.764	5.710.767
Τρέχουσες υποχρεώσεις		
Πιστωτές και οφειλόμενα έξοδα	2.794.548	321.591
Προεισπραχθέντα τέλη	3.875.760	4.276.488
Υποχρεώσεις σχεδίου συντάξεων και χορηγημάτων στους υπαλλήλους	7.874.396	9.794.804
Ολικό τρεχουσών υποχρεώσεων	14.544.704	14.392.883
ΟΛΙΚΟ ΙΔΙΩΝ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ	21.126.468	20.103.650

3. ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΑΓΟΡΩΝ

3.1 Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες

3.1.1 Στρατηγική Ρύθμισης Αγοράς Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών

Το ΓΕΡΗΕΤ αξιολογεί σε συνεχή βάση και λαμβάνει υπόψη τις εξελίξεις σε διεθνές, ευρωπαϊκό αλλά και εθνικό επίπεδο, αναφορικά με την αξιοποίηση ψηφιακών τεχνολογιών και υποδομών, με στόχο την ανάπτυξη της ψηφιακής οικονομίας. Οι εν λόγω εξελίξεις αποτελούν καθοριστικό παράγοντα διαμόρφωσης της ρυθμιστικής στρατηγικής ούτως ώστε η ρύθμιση να λειτουργήσει καταλυτικά στη δημιουργία ενός ευνοϊκού περιβάλλοντος για την επίτευξη του στόχου αυτού.

Η στρατηγική ρύθμισης βασίζεται, ως εκ τούτου, στους ακόλουθους πυλώνες και περιλαμβάνει ως οριζόντιο άξονα τη συνεργασία με άλλες αρμόδιες αρχές, αλλά και με τον ιδιωτικό και ακαδημαϊκό τομέα σε κάθε επίπεδο:

- Αξιολόγηση δεδομένων και τάσεων στην αγορά ΗΕ

Αναβάθμιση των εργαλείων ενημέρωσης του καταναλωτή, των εφαρμογών του Παρατηρητηρίου Αγοράς (περιλαμβανομένης της χαρτογράφησης δικτύων), της εξέτασης του κόστους και της διαδικασίας διαχείρισης παραπόνων καταναλωτών, και επικαιροποίηση/εστίαση του περιεχομένου της ρύθμισης, με στόχο:

1. Την προστασία και ενημέρωση του Καταναλωτή.
2. Την ανάπτυξη της αγοράς σε συνθήκες υγιούς ανταγωνισμού.
3. Την προώθηση των επενδύσεων στην αγορά, ειδικά ως προς την ανάπτυξη δικτύων πολύ υψηλής χωρητικότητας (VHCN) και δικτύων 5G.
4. Τον έλεγχο αντικτύπου των ρυθμιστικών αποφάσεων.
5. Την ουσιαστική συμβολή στη διαμόρφωση πολιτικής εκ μέρους της Κυπριακής Δημοκρατίας.

- Παρακολούθηση εξελίξεων στην ψηφιακή οικονομία

Αξιολόγηση των ρυθμιστικών προκλήσεων που αυτή παρουσιάζει, σε ευρωπαϊκό και εγχώριο επίπεδο, και επικαιροποίηση της προσέγγισης στον πυλώνα 1.

- Ενίσχυση Διοικητικών δομών και Διαδικασιών

Διαμόρφωση της οργανωτικής δομής και του τρόπου εργασίας, καθώς και εισαγωγή διαδικασιών μείωσης κινδύνου και διασφάλισης της επιχειρησιακής συνέχειας της Ρυθμιστικής Αρχής, ούτως ώστε να υποστηρίζονται αδιαλείπτως οι πιο πάνω πυλώνες.

3.1.2 Οδηγία (ΕΕ) 2018/1972 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 11^{ης}

Δεκεμβρίου 2018 για τη θέσπιση του Ευρωπαϊκού Κώδικα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών

Κατόπιν έκδοσης της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 11ης Δεκεμβρίου 2018 για τη θέσπιση του Ευρωπαϊκού Κώδικα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, ο Επίτροπος Επικοινωνιών προχώρησε στην ετοιμασία εξειδικευμένου εναρμονιστικού νομοσχεδίου με σκοπό τη μεταφορά των προνοιών της Οδηγίας στην εγχώρια νομοθεσία και επακόλουθη τροποποίηση του περί Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών Νόμου του 2004, Ν.112(Ι)/2004. Το 2021 συνεχίστηκε η διαδικασία εναρμόνισης με την εν λόγω Οδηγία, η οποία είχε ξεκινήσει τον Ιούνιο του 2020, στο πλαίσιο δημόσιας διαβούλευσης που ήταν ανοικτή για όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη και σε συντονισμό τόσο με τα αρμόδια Υπουργεία όσο και με άλλες Υπηρεσίες του κράτους.

Ως εκ των ανωτέρω, για θέματα ηλεκτρονικών επικοινωνιών η Οδηγία μεταφέρθηκε στην Κυπριακή έννομη τάξη με τους εξής νόμους:

Ο περί Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών Νόμος του 2022 αφορά αποκλειστικά στην μεταφορά της Οδηγίας 2018/1972 (πλην των προνοιών που αφορούν στις ραδιοεπικοινωνίες) στο εθνικό δίκαιο. Ο περί Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών (Τροποποιητικός) Νόμος του 2021 αφορά στην τροποποίηση των περί Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών Νόμων του 2004 έως 2020, με την οποία καταργήθηκαν οι πρόνοιες που μεταφέρθηκαν στον Νόμο του 2022.

Οι πρόνοιες που αφορούν σε ηλεκτρονικές επικοινωνίες καλύπτονταν αποκλειστικά από τον Νόμο 112(Ι)/2004, στον οποίο εξακολουθούν να περιλαμβάνονται περαιτέρω και πρόνοιες που ρυθμίζουν τα Ταχυδρομεία. Με τη σύσταση του Υφυπουργείου Έρευνας, Καινοτομίας και Ψηφιακής Πολιτικής (ΥΦΕΚΨΠ), ο καθορισμός πολιτικής στο τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών μεταφέρθηκε στο εν λόγω Υφυπουργείο, ενώ τα θέματα καθορισμού πολιτικής στον τομέα των ταχυδρομικών υπηρεσιών παρέμειναν στο Υπουργείο Μεταφορών, Επικοινωνιών και Έργων (ΥΜΕΕ). Λαμβάνοντας υπόψη ότι πλέον υπάρχουν δύο αρμόδια υπουργεία για τον καθορισμό πολιτικής στους τομείς αρμοδιότητας του Επιτρόπου Επικοινωνιών όπως καλύπτονταν στο Νόμο 112(Ι)/2004, αποφασίστηκε από όλα τα μέρη όπως δημιουργηθούν ξεχωριστές νομοθεσίες για τα ρυθμιστικά θέματα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, ενώ ο Νομός 112(Ι)/2004 θα καλύπτει όλα τα διοικητικά και οργανωτικά θέματα για τη λειτουργία του Γραφείου.

Ως εκ τούτου, τον Ιανουάριο του 2021 συμφωνήθηκε η αλλαγή στην προσέγγιση μεταφοράς της Οδηγίας 2018/1972, η οποία καθορίστηκε σε συνέχεια συνεννόησης του Υπουργείου Μεταφορών, Επικοινωνιών και Έργων (ΥΜΕΕ), του Υφυπουργείου Έρευνας, Καινοτομίας και Ψηφιακής Πολιτικής (ΥΦΕΚΨΠ) και του Γραφείου του Επιτρόπου για τη Ρύθμιση Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΓΕΡΗΕΤ), σύμφωνα με την οποία ο περί Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών Νόμος του 2004, Ν.112(Ι)/2004, παραμένει σε ισχύ (ως Νόμος «ομπρέλα» για τη λειτουργία του ΓΕΡΗΕΤ) και τροποποιείται ανάλογα, ενώ θα προκύψουν επιπλέον δύο νέα Νομοσχέδια:

1. για τη ρύθμιση των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, το οποίο αφορά τη μεταφορά της Οδηγίας 2018/1972, και
2. για τη ρύθμιση των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, το οποίο θα ετοιμαστεί σε μεταγενέστερο στάδιο με σκοπό την εναρμόνιση με τη νέα Ταχυδρομική Οδηγία, η οποία αναμένεται να οριστικοποιηθεί και τεθεί σε ισχύ σε μελλοντικό χρόνο.

Το Υφυπουργείο Έρευνας, Καινοτομίας και Ψηφιακής Πολιτικής (ΥΕΚΨΠ), λαμβάνοντας τις απόψεις/εισηγήσεις και άλλων συναρμόδιων Υπουργείων και Υπηρεσιών, προώθησε τα Νομοσχέδια με τίτλο «ο περί Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών (Τροποποιητικός) Νόμος του 2021» και «ο περί Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών Νόμος του 2021», τα οποία έτυχαν νομοτεχνικού ελέγχου από τη Νομική Υπηρεσία της Δημοκρατίας και συνοδεύθηκαν από την υπό του Γενικού Εισαγγελέα υπογεγραμμένη Αιτιολογική Έκθεση.

Τα υπό αναφορά νομοσχέδια εγκρίθηκαν από το Υπουργικό Συμβούλιο κατά τη συνεδρία του ημερομηνίας 02 Σεπτεμβρίου 2021 (Πρόταση με αρ. 1079/2021), και προωθήθηκαν στην Βουλή των Αντιπροσώπων για ψήφιση. Η ψήφιση των δύο νομοσχεδίων αναμένεται να ολοκληρωθεί εντός του 2022.

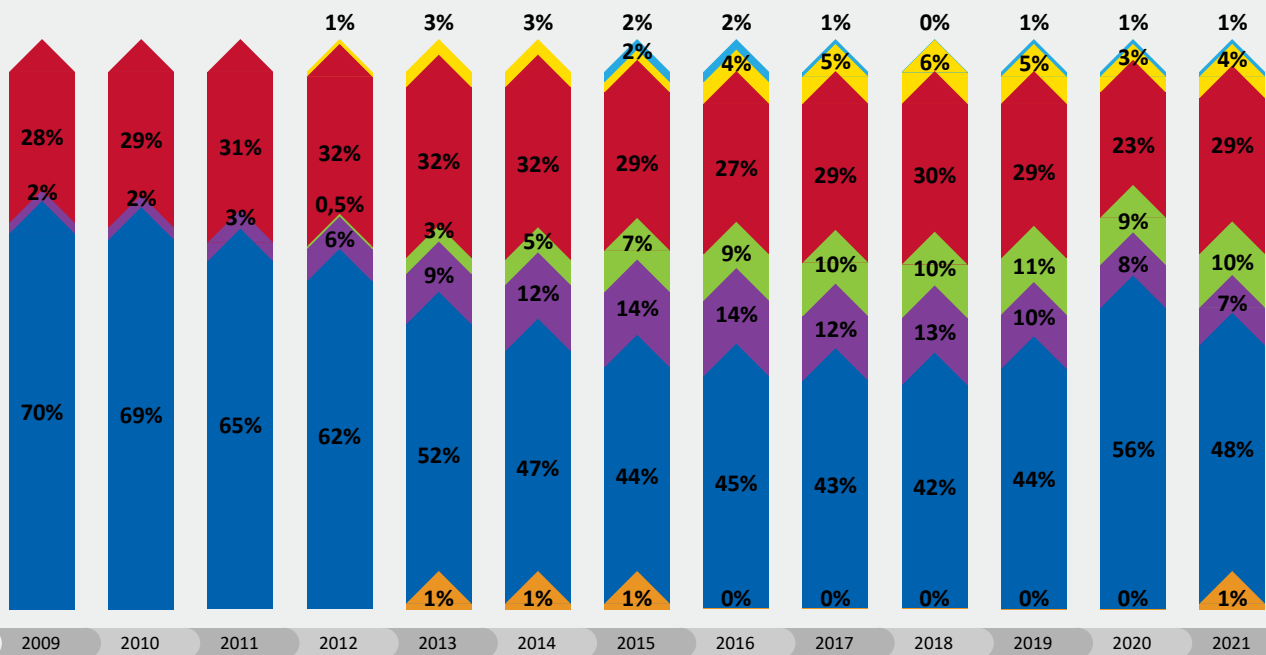
3.1.3 Παρατηρητήριο Αγοράς Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών

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. Στα πλαίσια των προσπαθειών για εκσυγχρονισμό του Παρατηρητηρίου Αγοράς, υπογράφηκε το Δεκέμβριο 2020 Μνημόνιο Συνεργασίας με το Πανεπιστήμιο Κύπρου με κύριο σκοπό την έναρξη συνεργασίας στον τομέα της έρευνας και της καινοτομίας προς τη συνεχή ανάπτυξη του κεντρικού συστήματος συγκέντρωσης, καταχώρησης, επεξεργασίας, ανάλυσης και δημοσίευσης των πληροφοριών του ΓΕΡΗΕΤ. Ως εκ τούτου, και στα πλαίσια σχετικής Συμφωνίας, έχει ήδη ξεκινήσει έργο το οποίο θα ολοκληρωθεί τον Ιανουάριο 2023 και θα προσφέρει το σχεδιασμό, την υλοποίηση και την υποστήριξη τεχνικής λύσης για τη συλλογή δεδομένων (ηλεκτρονικά) που αφορούν τους παρόχους Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και την εισαγωγή δεδομένων από το Παρατηρητήριο Αγοράς. Το έργο υλοποιείται σύμφωνα με τον αρχικό προγραμματισμό και έχουν ήδη διαφανεί τα πλεονεκτήματα που θα προσφέρει τόσο στο ΓΕΡΗΕΤ όσο και στους παροχείς όσον αφορά τον καλύτερο έλεγχο των δεδομένων που υποβάλλονται μέσω αυτοματοποιήσεων ελέγχων, βελτιώνοντας έτσι την ποιότητά τους. Επιπρόσθετα, αναμένεται να καταστεί ευκολότερη η πρόσβαση σε δεδομένα (open data) για όλους τους ενδιαφερόμενους (παροχείς, καταναλωτές, κτλ.), αφενός μεν λόγω του διαδραστικού εργαλείου που θα τους δίνει τη δυνατότητα παραγωγής γραφικών για τις μεταβλητές που επιλέγουν, αφετέρου δε λόγω της δυνατότητας που θα έχουν για λήψη αρχείου με τα δεδομένα, για δική τους χρήση και επεξεργασία.

Κυριότερες Τάσεις της Αγοράς Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών

Κατά το 2021 παρατηρήθηκε σημαντική αύξηση (+6%) της δέσμης σταθερή τηλεφωνία, τηλεόραση και ευρυζωνικό διαδίκτυο (Γράφημα 3). Η υψηλότερη ποσοστιαία πτώση (-8%) παρατηρήθηκε στη δέσμη, σταθερή τηλεφωνία και ευρυζωνικό διαδίκτυο.

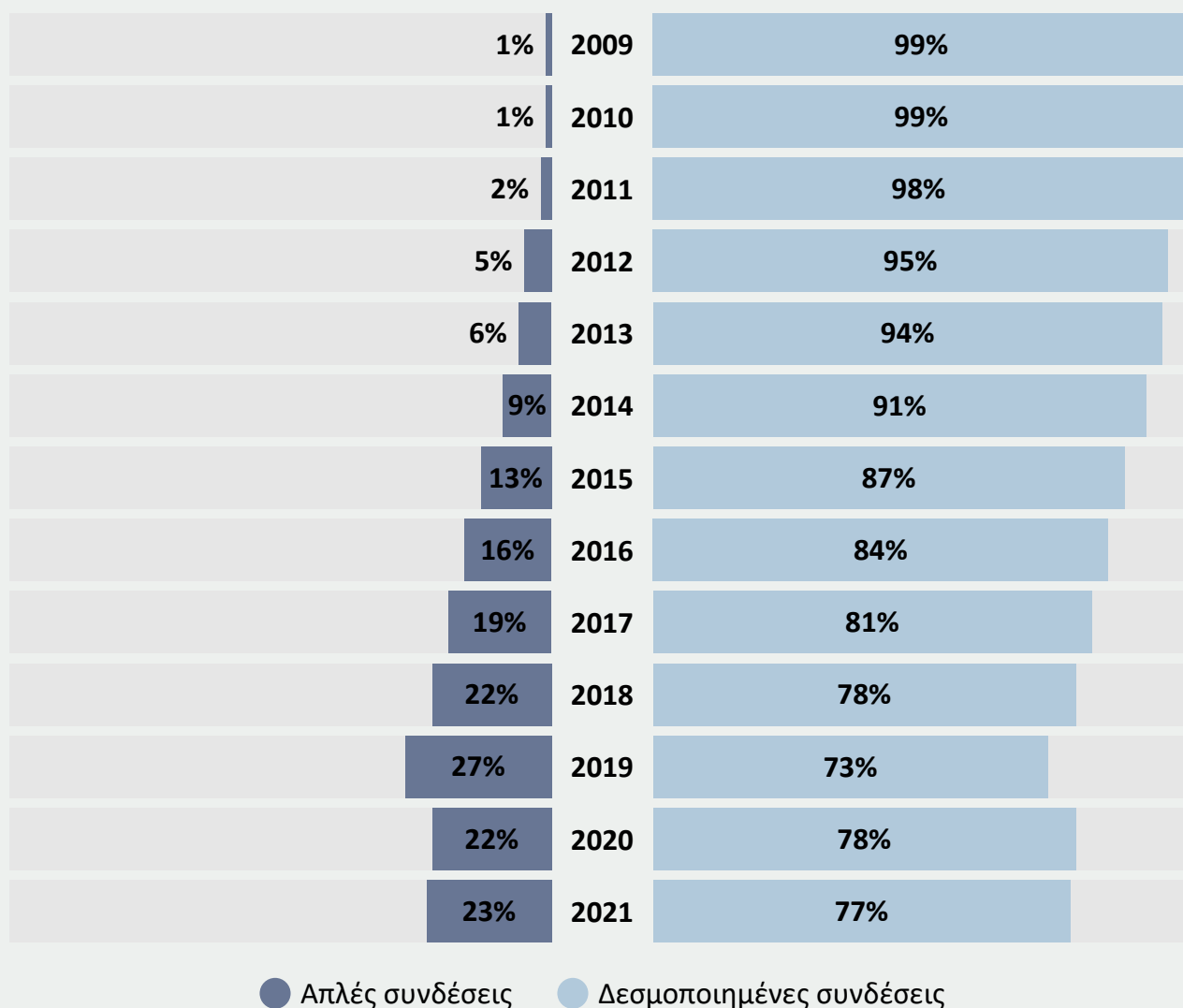
Γράφημα 3: Τάσεις Δεσμοποιημένων Υπηρεσιών



- 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

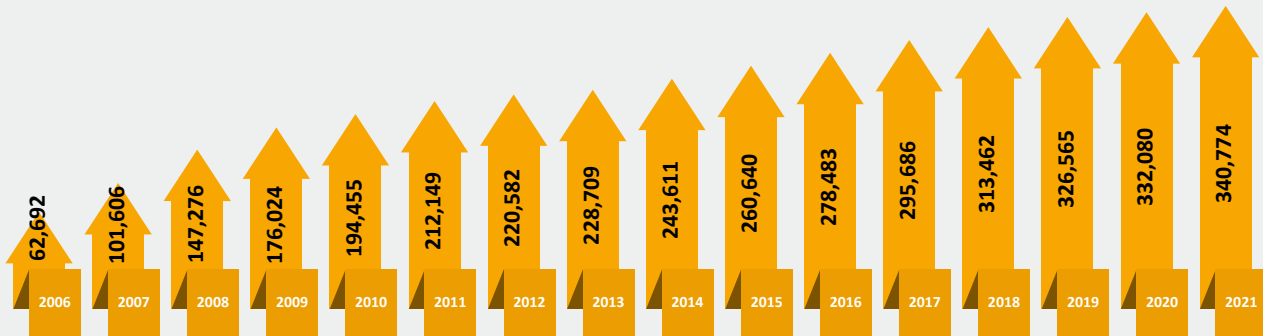
Σημείωση: Διαφορές που ενδεχομένως προκύπτουν στους συνολικούς αριθμούς οφείλονται σε στρογγυλοποίηση.

Γράφημα 4: Ποσοστό Απλών και Δεσμοποιημένων Συνδέσεων



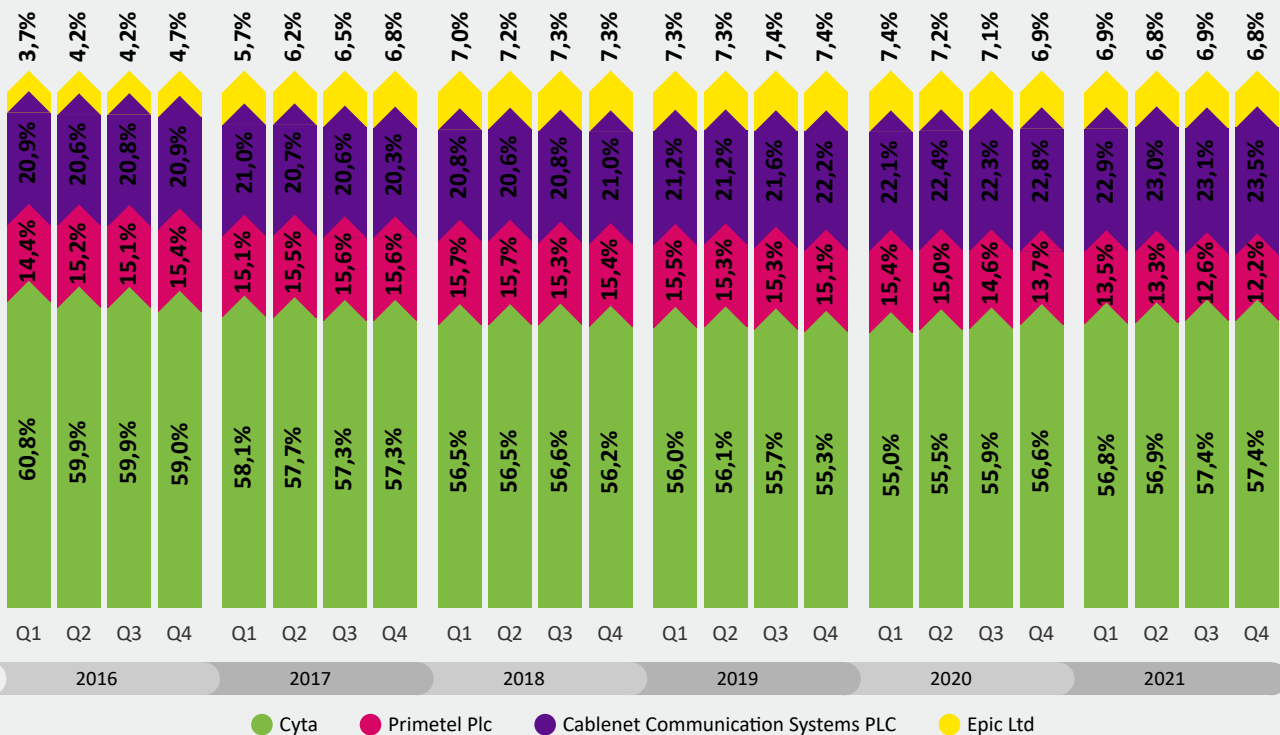
Το ποσοστό συνδρομητών που διαθέτουν δεσμοποιημένες συνδέσεις έναντι των απλών συνδέσεων, παρουσιάζουν μικρή πτώση (-1%) κατά το 2021 σε σχέση με το 2020 (Γράφημα 4).

Γράφημα 5: Σύνολο Ευρυζωνικών Συνδέσεων



Κατά το 2021 ο αριθμός συνδρομητών ευρυζωνικής πρόσβασης αυξήθηκε κατά 8.694 συνδρομητές ή ποσοστό 2,6% σε σχέση με το 2020. Η χαμηλή αύξηση οφείλεται στην αυξημένη διείσδυση στα νοικοκυριά (93,4%)¹, η οποία φαίνεται να παρουσιάζει κορεσμό, που οδηγεί σε μικρότερη αύξηση του αριθμού συνδέσεων σε σχέση με τα προηγούμενα έτη.

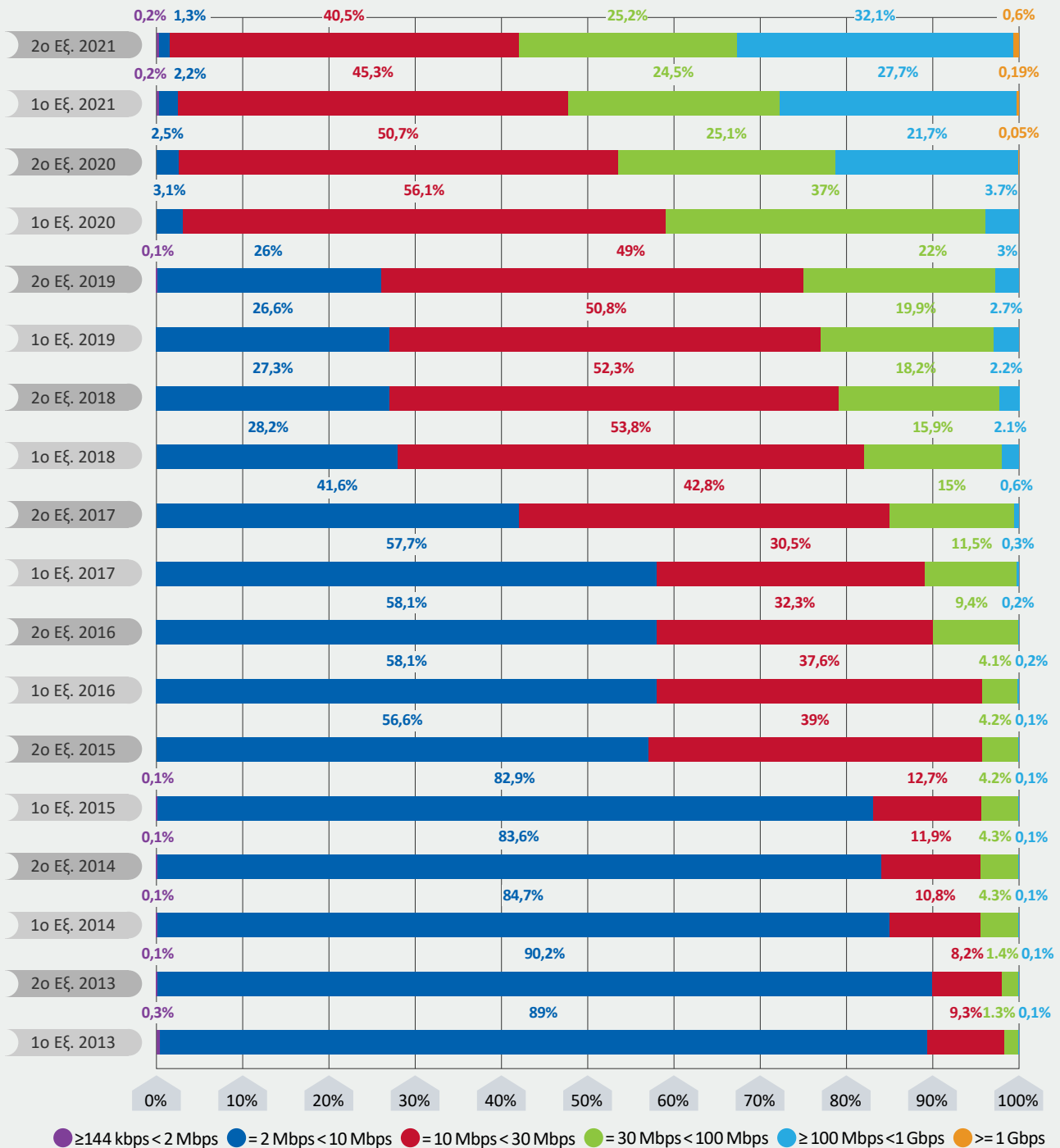
Γράφημα 6: Ποσοστά Συνδρομητών Σταθερής Ευρυζωνικής Πρόσβασης ανά Παροχέα



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

Το Γράφημα 6 παρουσιάζει τα μερίδια αγοράς των παροχών σταθερής ευρυζωνικής πρόσβασης. Το 2021 η Cablenet και η Cyta παρουσίασαν μικρή ανοδική τάση στα μερίδια αγοράς τους.

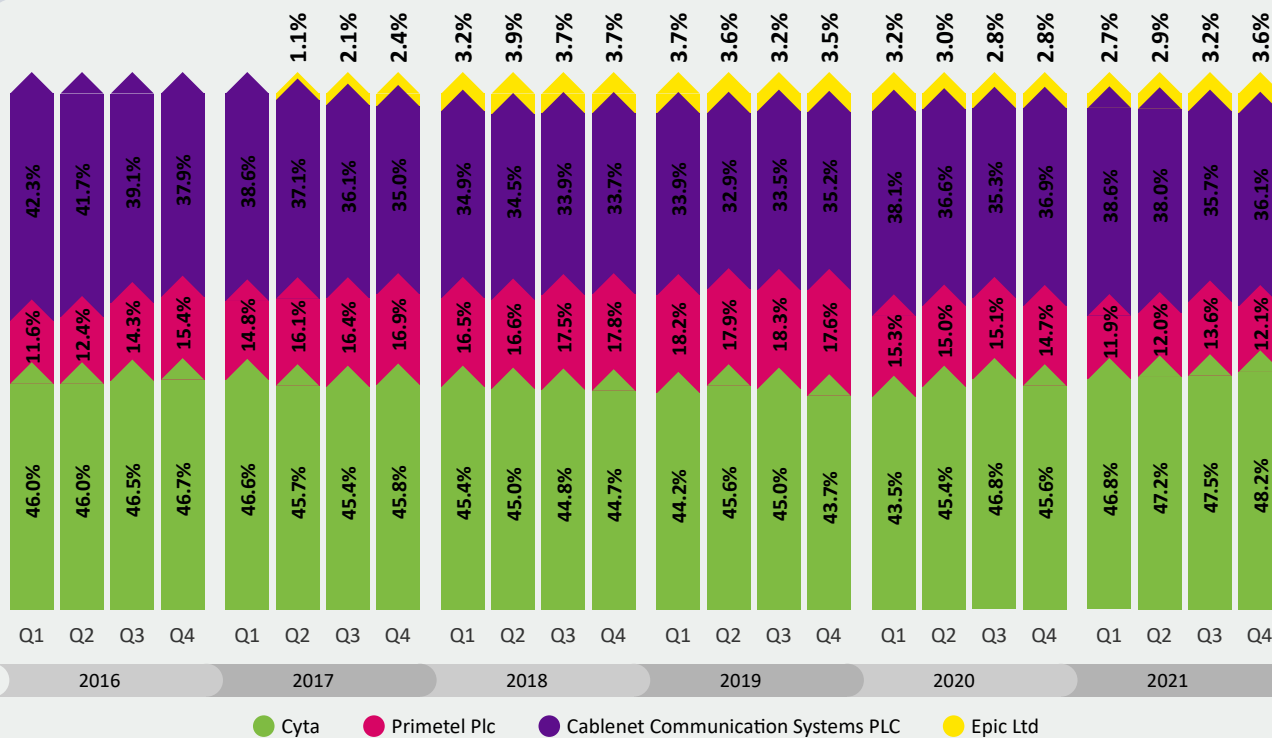
Γράφημα 7: Ποσοστά Συνδρομητών ανά ρυθμό ταχύτητας 2021



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

Κατά το 2021 παρατηρείται σημαντική αύξηση (+11%) στα ποσοστά συνδρομών με ρυθμό ταχύτητας ≥ 100 Mbps σε σχέση με το 2021, εξαιτίας κυρίως της επέκτασης των δικτύων οπτικών ινών των παροχών και των δωρεάν αναβαθμίσεων σε προϊόντα με υψηλότερες ταχύτητες λόγω του ανταγωνισμού. Η αυξητική τάση των υψίρρυθμων συνδρομών (≥ 100 Mbps) αναμένεται να συνεχιστεί τα επόμενα χρόνια. Επίσης, παρουσιάζεται μικρό ποσοστό συνδρομητών με ταχύτητες άνω του 1 Gbps (0,6%).

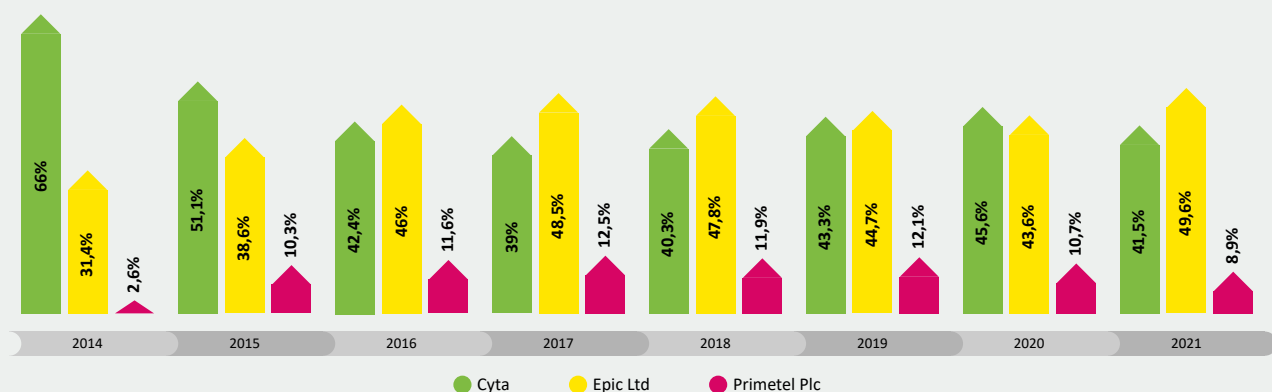
Γράφημα 8: Μεριδία αγοράς IPTV και CableTV



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

Το Γράφημα 8 παρουσιάζει τα μερίδια αγοράς των παροχών IPTV και CableTV², σύμφωνα με τα οποία η Cyta και η Epic παρουσιάζουν αυξητική τάση κατά το 2021.

Γράφημα 9: Διείσδυση Κινητής Ευρυζωνικής πρόσβασης ως πρόσθετης υπηρεσίας σε συνήθεις συνδρομές φωνής ανά παροχέα



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

Το 2021 το μερίδιο της Epic παρουσιάζει αύξηση με αντίστοιχη μείωση των ποσοστών της Cyta και Primetel (Γράφημα 9).

² Η Cytavision, Primetel Plc και Epic Ltd παρέχουν υπηρεσία τηλεόρασης IPTV και η Cablenet Communication Systems PLC υπηρεσία CableTV.

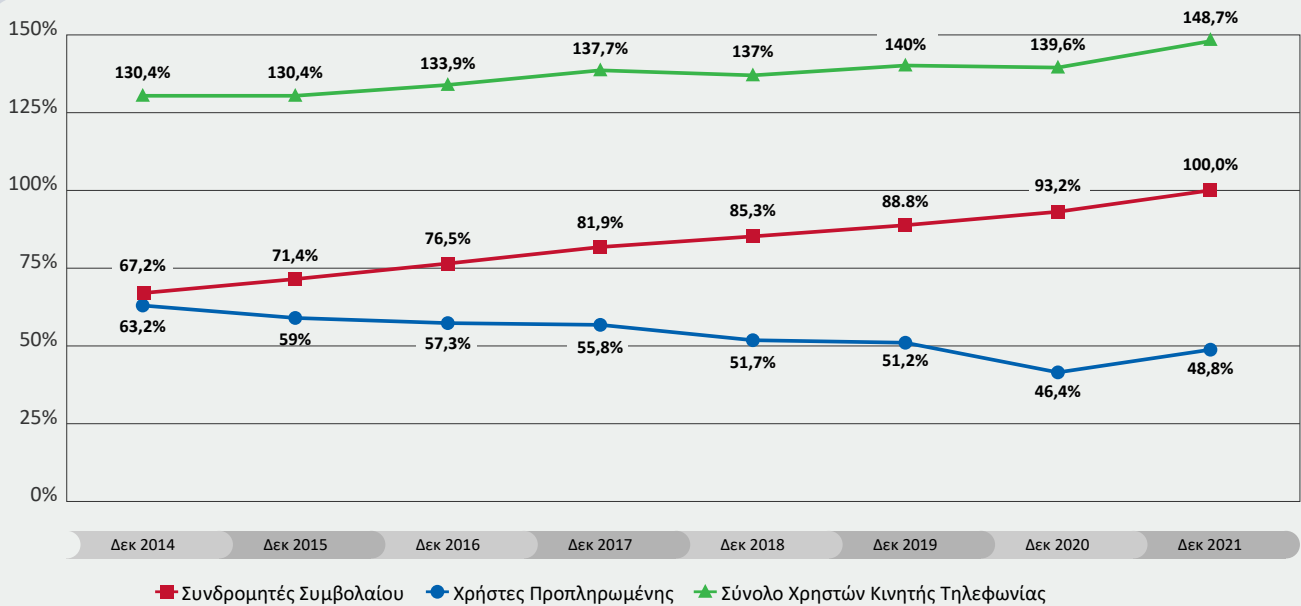
Γράφημα 10: Ποσοστά Συνδρομητών Κινητής Τηλεφωνίας



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

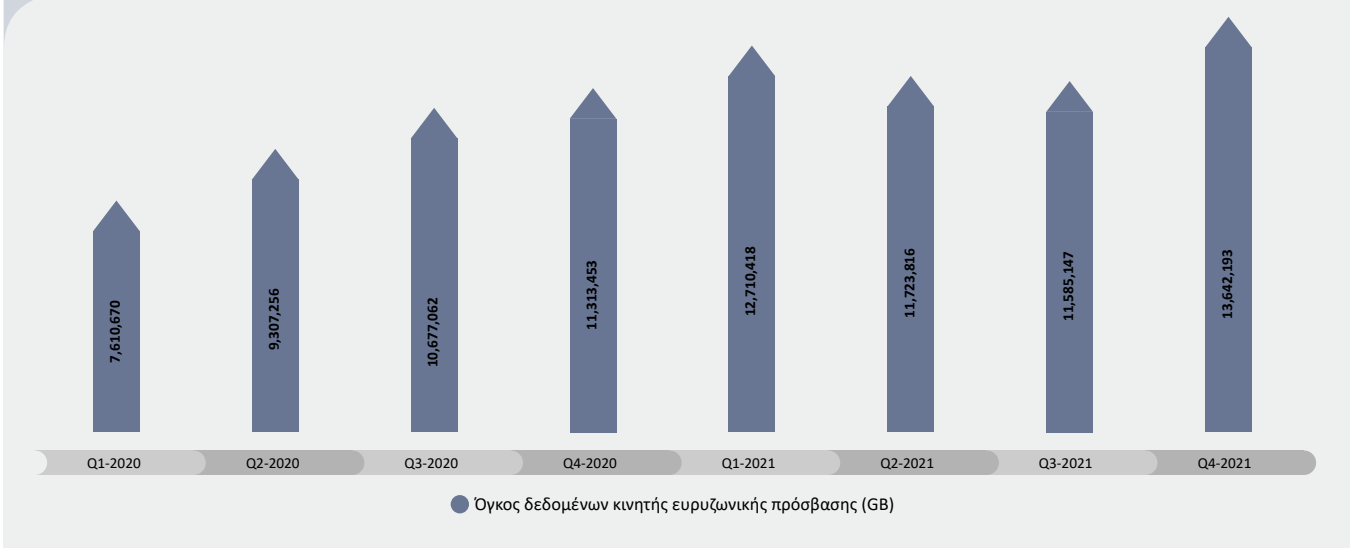
Τα μερίδια αγοράς της Cyta και της Eric παρουσιάζουν μείωση κατά το 2021, γεγονός που οφείλεται στον έντονο ανταγωνισμό που αντιμετωπίζουν από τους μικρότερους παροχείς για απόκτηση μεριδίου της αγοράς, με την Cablenet και την Primetel να παρουσιάζουν αυξητική τάση (Γράφημα 10).

Γράφημα 11: Διείσδυση Κινητής Τηλεφωνίας σε σχέση με τον πληθυσμό και κατανομή σε συνδρομητές συμβολαίου και χρήστες προπληρωμένης



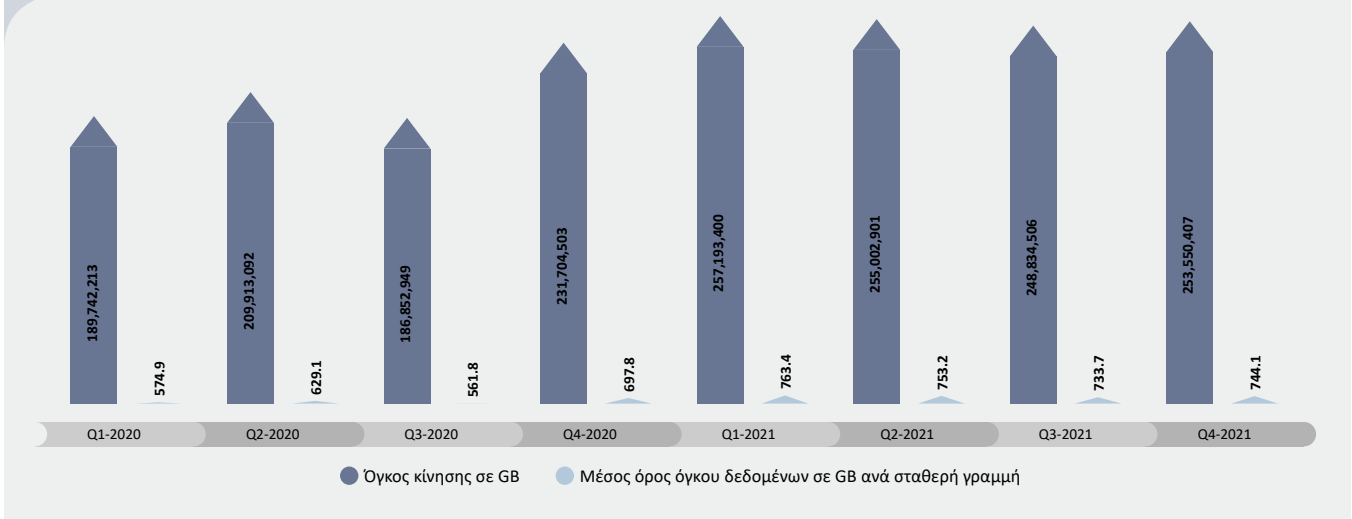
Η συνολική διείσδυση της κινητής τηλεφωνίας παρουσιάζει σημαντική αύξηση το 2021 (Γράφημα 11). Η μεγαλύτερη αύξηση προέρχεται από τους συνδρομητές συμβολαίου ενώ οι χρήστες προπληρωμένης παρουσιάζουν αύξηση για πρώτη φορά μετά από 7 χρόνια.

Γράφημα 12: Όγκος Δεδομένων Κινητής Ευρυζωνικής Πρόσβασης



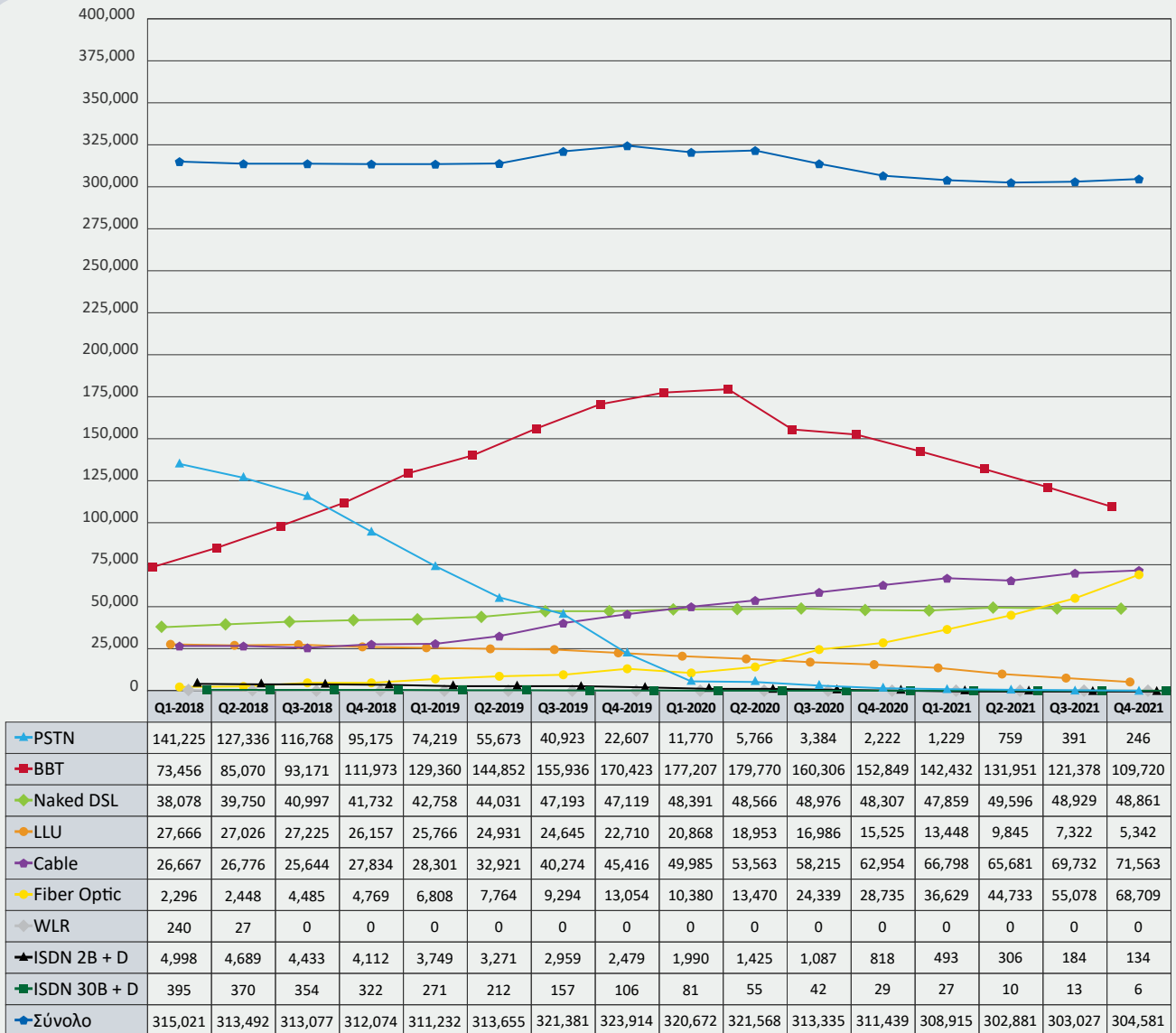
Ο συνολικός όγκος δεδομένων κινητής ευρυζωνικής πρόσβασης σημείωσε αύξηση 28% το 2021 σε σχέση με το 2020. Το 4ο τρίμηνο του 2021 παρατηρήθηκε ο υψηλότερος όγκος δεδομένων, ίσως λόγω των προσφερόμενων πακέτων δεδομένων κατά τη συγκεκριμένη περίοδο.

Γράφημα 13: Όγκος Δεδομένων Σταθερής Ευρυζωνικής Πρόσβασης και Μέσος όρος Όγκου Δεδομένων ανά σταθερή γραμμή



Το γραφικό καταδεικνύει την ανοδική πορεία του όγκου δεδομένων της σταθερής ευρυζωνικής πρόσβασης, γεγονός το οποίο οφείλεται στην αυξανόμενη χρήση του διαδικτύου τόσο από τους καταναλωτές (π.χ. τηλεργασία, τηλεκπαίδευση, e-banking κτλ) όσο και από τον δημόσιο και ιδιωτικό τομέα (π.χ. ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες (π.χ. ΓΕΣΥ, Taxisnet), ιστοσελίδες για ηλεκτρονικό εμπόριο κτλ).

Γράφημα 14: Συνδέσεις Σταθερής Τηλεφωνίας



Οι συνδέσεις σταθερής τηλεφωνίας έχουν σταθεροποιηθεί το 2021 λίγο πάνω από τις 300,000. Ανοδική πορεία συνεχίζουν να ακολουθούν οι συνδέσεις Cable για τις οποίες δεν υπάρχει μηνιαίο πάγιο τέλος καθώς και οι συνδέσεις τύπου Fiber Optic λόγω της μετάβασης των συνδρομητών σε δίκτυα οπτικών ινών.

3.1.4 Συμμετρική Ρύθμιση

Η συμμετρική ρύθμιση αφορά την επιβολή κοινών ρυθμιστικών υποχρεώσεων σε όλους τους παροχείς, ανεξάρτητα από την ισχύ τους στην αγορά. Παραδείγματα συμμετρικής ρύθμισης αποτελούν:

- η πρόσβαση σε μη αναπαραγωγίσιμους πόρους, όπως καλώδια και συναφείς ευκολίες στο εσωτερικό κτιρίων,
- η πρόσβαση σε παθητική υποδομή, όπως αγωγούς, ιστούς, κτίρια κτλ.,
- η υποβολή πληροφοριών σχετικά με τα δίκτυα ηλεκτρονικών επικοινωνιών ώστε να παρέχεται δυνατότητα για γεωγραφική έρευνα σύμφωνα με το άρθρο 22 της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972, και
- τα ενιαία ανώτατα όρια τιμών για τερματισμό σε δίκτυα σταθερής και κινητής τηλεφωνίας.

3.1.4.1 Συνεγκατάσταση και μερισμός στοιχείων δικτύων και συναφών ευκολιών για τους παροχείς Δικτύων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών

Το ΓΕΡΗΕΤ, λαμβάνοντας υπόψη την αρχή της αναλογικότητας, επιβάλλει, μέσω της συγκεκριμένης ρύθμισης, υποχρεώσεις συνεγκατάστασης, μέτρα διευκόλυνσης του συντονισμού δημόσιων έργων μεταξύ των παροχέων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (ΗΕ) και των αρμόδιων αρχών, και μεταξύ των ιδίων των παροχέων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, καθώς και υποχρεώσεις ως προς την κοινή χρήση των καλωδιώσεων εντός των κτηρίων.

Όσον αφορά την κοινή χρήση των καλωδιώσεων εντός κτηρίων, ο Επίτροπος προέβηκε σε τροποποίηση του περί Υποδομής Εσωτερικής Καλωδίωσης Οικοδομών (ΥΕΚΟ) Διατάγματος του 2015, με σκοπό να καθοριστούν οι βασικές αρχές, και οι ειδικές και γενικές πρόνοιες που θα πρέπει να εφαρμόζονται από όλους τους παροχείς κατά την ανάπτυξη δικτύων οπτικών ινών εντός υφιστάμενων υποστατικών. Η τροποποίηση αυτή διασφαλίζει το σωστό προγραμματισμό, τη δημιουργία μιας βιώσιμης λύσης καλωδίωσης και την αποφυγή άναρχων αναπτύξεων και διαφωνιών μεταξύ παροχέων και μεταξύ παροχέων και ιδιοκτητών. Περαιτέρω, διασφαλίζει ότι η οπτική εσωτερική καλωδίωση μπορεί να χρησιμοποιηθεί από δύο ή περισσότερους παροχείς που αναπτύσσουν οπτικά δίκτυα σε μια περιοχή και να αποφευχθεί η ανάγκη κατασκευής πανομοιότυπης νέας καλωδίωσης και οποιοσδήποτε περιορισμός στην πρόσβαση από άλλους παροχείς.

Οι συγκεκριμένες ρυθμίσεις, καθώς επίσης η συνεχής εφαρμογή κανόνων και βέλτιστων πρακτικών εντός του 2021, όπως:

- ο συντονισμός, η αδειοδότηση και ο διαμοιρασμός του κόστους των τεχνικών έργων των παροχέων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών μέσω του ΓΕΡΗΕΤ,
- η δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής αιτήσεων από παροχείς Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών για την απόκτηση δικαιωμάτων διέλευσης, και
- η πρόσβαση σε πληροφορίες υπάρχουσας υποδομής,

επιτρέπουν την αποτελεσματικότερη χρήση των υπαρχουσών υποδομών και τον περιορισμό του κόστους και των εμποδίων κατά την εκτέλεση νέων έργων, και συμβάλλουν ουσιαστικά στην εξασφάλιση ταχείας και εκτεταμένης εγκατάστασης υψίρρυθμων δικτύων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, με παράλληλη διατήρηση αποτελεσματικού ανταγωνισμού.

3.1.4.2 Οδηγία 2014/61/ΕΕ για μέτρα μείωσης του κόστους εγκατάστασης υψίρρυθμων δικτύων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών

Η Οδηγία επεκτείνει την εφαρμογή της πρόσβασης για παροχείς Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών σε υλική υποδομή, σε υπάρχουσες υποδομές άλλων επιχειρήσεων κοινής ωφέλειας ή φορέων εκμετάλλευσης δικτύων, όπως π.χ. ηλεκτρικής ενέργειας, ύδρευσης, επεξεργασίας λυμάτων κτλ.

Η συγκεκριμένη ρύθμιση αποτελεί ακόμη ένα εργαλείο για τους παροχείς Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών το οποίο αποβλέπει στη διευκόλυνση της εγκατάστασης υψίρρυθμων δικτύων Ηλεκτρονικών

Επικοινωνιών με την προώθηση της κοινής χρήσης της υπάρχουσας υλικής υποδομής. Το ΓΕΡΗΕΤ αποτελεί το εθνικό όργανο επίλυσης διαφορών και διαχειρίζεται το ενιαίο σημείο πληροφόρησης για την εφαρμογή των προνοιών της Οδηγίας.

Εντός του 2021 πραγματοποιήθηκαν συζητήσεις σε Ευρωπαϊκό επίπεδο για την αναθεώρηση της Οδηγίας για μέτρα μείωσης του κόστους εγκατάστασης υψίρρυθμων δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών (BCRD) και των συστάσεων «Next Generation Access» και «Non-discrimination and costing methodologies». Το ΓΕΡΗΕΤ παρακολουθεί ενεργά και συμμετέχει στη διαδικασία αναθεώρησης των θεμάτων αυτών για τα οποία η Επιτροπή αναμένεται να καταλήξει εντός του 2022.

3.1.4.3 Γεωγραφικό Σύστημα Πληροφοριών (GIS) και Γεωγραφική Αποτύπωση Ανάπτυξης Δικτύων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών

Το ΓΕΡΗΕΤ, διατηρεί κατάλληλα εργαλεία χαρτογράφησης για την παραγωγή και διάθεση ψηφιακών χαρτών και δεδομένων. Τα αποτελέσματα της χαρτογράφησης τυγχάνουν χρήσης από το προσωπικό του ΓΕΡΗΕΤ και αξιοποιούνται στην κατανόηση της εικόνας του ανταγωνισμού, στη διαμόρφωση πολιτικής και στην εφαρμογή αποδοτικότερης, αποτελεσματικότερης και λιγότερο παρεμβατικής ρύθμισης. Περαιτέρω και για σκοπούς βελτίωσης της διαφάνειας, παρέχονται σε παροχές ηλεκτρονικών επικοινωνιών στοιχεία όσον αφορά υφιστάμενες υλικές υποδομές. Τα στοιχεία αυτά θεωρούνται σημαντικά προκειμένου να προγραμματισθεί και να υλοποιηθεί αποτελεσματικά η εγκατάσταση δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών, καθώς και να διασφαλιστεί η πλέον αποδοτική χρήση των υπάρχουσών υποδομών που είναι κατάλληλες για την εγκατάσταση δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

Το άρθρο 22 της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 11ης Δεκεμβρίου 2018 για τη θέσπιση του Ευρωπαϊκού Κώδικα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, καθορίζει ότι «οι εθνικές ρυθμιστικές και/ή άλλες αρμόδιες αρχές διεξάγουν γεωγραφική έρευνα σχετικά με την εμβέλεια των δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών που είναι ικανά να παρέχουν ευρυζωνικές υπηρεσίες («ευρυζωνικά δίκτυα»), έως τις 21 Δεκεμβρίου 2023, και στη συνέχεια την επικαιροποιούν τουλάχιστον ανά τρία έτη».

Το σκεπτικό στο οποίο βασίζεται το άρθρο 22, είναι ότι οι γεωγραφικές πληροφορίες για την εμβέλεια των ευρυζωνικών δικτύων αποτελούν ένα σημαντικό εργαλείο για την αποτελεσματική σχεδίαση, εφαρμογή και παρακολούθηση των ευρυζωνικών πολιτικών και της ρύθμισης στην αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Το ΓΕΡΗΕΤ προωθεί ενέργειες για την υλοποίηση του άρθρου 22 σύμφωνα με τις πρόνοιες της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972 και των κατευθυντήριων Γραμμών BEREC, για τη συνεκτική εφαρμογή του άρθρου 22 της Οδηγίας.

Το ΓΕΡΗΕΤ θα προχωρήσει επίσης στην παροχή εργαλείων πληροφόρησης μέσω χαρτογράφησης που θα επιτρέπουν στους τελικούς χρήστες να προσδιορίσουν τη διαθεσιμότητα ευρυζωνικής συνδεσιμότητας σε διάφορες περιοχές, με επίπεδο λεπτομέρειας που είναι χρήσιμο προς υποστήριξη της επιλογής τους όσον αφορά τον παροχέα υπηρεσιών.

Οι διαθέσιμες και οι επιπρόσθετες γεωγραφικές πληροφορίες που θα συλλέγονται ή και θα προκύπτουν από διάφορες πηγές της αγοράς, δημιουργούν την ανάγκη ενσωμάτωσης των δεδομένων ως προς τον τρόπο απεικόνισης τους και ενημέρωσης της αγοράς σε ένα ενιαίο σύστημα. Επιδίωξη του ΓΕΡΗΕΤ είναι η δημιουργία διαδικτυακής πύλης μέσω της οποίας θα παρέχεται πλήρης και εύκολη πρόσβαση σε όλα τα γεωγραφικά δεδομένα που συλλέγει, καθιστώντας εύχρηστη και αποδοτική την πρόσβαση στις πληροφορίες από όλους τους φορείς και τους καταναλωτές, ανάλογα με την αρμοδιότητα και τα δικαιώματά τους. Το έργο αυτό περιλαμβάνεται στο Σχέδιο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας της Κυπριακής Δημοκρατίας.

3.1.5 Σύσταση (ΕΕ) 2020/1307 της Επιτροπής της 18ης Σεπτεμβρίου 2020 σχετικά με την κοινή εργαλειοθήκη της Ένωσης για τη μείωση του κόστους εγκατάστασης δικτύων πολύ υψηλής χωρητικότητας και τη διασφάλιση έγκαιρης και ευνοϊκής για τις επενδύσεις πρόσβασης στο ραδιοφάσμα 5G

Τον Μάρτιο του 2021, με τη Σύσταση (ΕΕ) 2020/1307, τα κράτη μέλη, σε στενή συνεργασία με την Επιτροπή, κατέληξαν σε συμφωνία σχετικά με την κοινή εργαλειοθήκη για τη μείωση του κόστους εγκατάστασης δικτύων πολύ υψηλής χωρητικότητας και τη διασφάλιση έγκαιρης και ευνοϊκής για τις επενδύσεις πρόσβασης στο ραδιοφάσμα 5G. Σκοπός της εργαλειοθήκης είναι η προώθηση της συνδεσιμότητας για τη στήριξη της οικονομικής ανάκαμψης από την κρίση λόγω COVID-19 στην Ένωση. Το ΓΕΡΗΕΤ συμμετείχε ενεργά στη διαδικασία ετοιμασίας της εργαλειοθήκης, καθώς και, σε συνεργασία με το Τμήμα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών του Υφυπουργείου Έρευνας, Καινοτομίας και Ψηφιακής Πολιτικής, στην υποβολή του χάρτη πορείας της Κύπρου για την εφαρμογή της εργαλειοθήκης. Έως τις 30 Απριλίου 2022, κάθε κράτος μέλος θα πρέπει να υποβάλει έκθεση σχετικά με την εφαρμογή της εργαλειοθήκης.

3.1.6 Σχέδιο Αριθμοδότησης Κυπριακής Δημοκρατίας (ΣΑΚΔ)

Το Σώμα Ευρωπαίων Ρυθμιστών για τις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Body of European Regulators for Electronic Communications - BEREC), αναφέρει σε σχετική έκθεση του ότι, μέχρι το 2020 υπήρχαν περίπου 6 δισεκατομμύρια συνδέσεις Machine-to-Machine (M2M) στην Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Ε).

Επιπρόσθετα, η αναβάθμιση της τεχνολογίας στην κινητή τηλεφωνία 5^{ης} γενιάς, 5G, τόσο από πλευράς δικτύων και υποδομών, όσο και από πλευράς τερματικών συσκευών και Διαδικτύου των Πραγμάτων (Internet of Things - IoT), καθώς επίσης η σταθερή αύξηση των ταχυτήτων και της εμπιστοσύνης στις σταθερές ευρυζωνικές συνδέσεις, θα επιφέρει δραματικές αλλαγές στη βιομηχανία και θα δημιουργήσει νέες ευκαιρίες για εισαγωγή νέων τεχνολογιών και υπηρεσιών στους τομείς της ψυχαγωγίας (διαδραστικά online παιχνίδια, ταινίες υπέρ-υψηλής ευκρίνειας, εικονικής πραγματικότητας (VR³)), τεχνητής νοημοσύνης (AI⁴), αυτοκινητοβιομηχανίας (C2C⁵, C2C2B⁶, κ.ά), ενέργειας, κατασκευών, υγείας, ναυτιλίας, δημόσιων συγκοινωνιών και υπηρεσιών προς το κοινό μέσω της δημιουργίας των έξυπνων πόλεων σε όλη την Ευρώπη. Οι υπηρεσίες αυτές θα απαιτήσουν αριθμοδοτικούς πόρους, είτε από τις υφιστάμενες κατηγορίες, ή/και θα δημιουργήσουν την ανάγκη για άνοιγμα νέων σειρών αρίθμησης. Επιπρόσθετα, λόγω των πιο πάνω εξελίξεων, αρκετές νέες υπηρεσίες θα απαιτήσουν τη χρήση και εύρυθμη λειτουργία τέτοιων πόρων και εκτός των εθνικών συνόρων, ενώ η διαθεσιμότητά τους δεν θα πρέπει να σταθεί εμπόδιο στην παροχή της υπηρεσίας και στη διευκόλυνση του τελικού χρήστη.

Συνεπώς, η διάθεση τέτοιων πόρων επηρεάζει ένα μεγάλο εύρος του τεχνολογικού οικοσυστήματος του Διαδικτύου των Πραγμάτων (Internet of Things - IoT), το οποίο θα βασίζεται στις εν λόγω συνδέσεις. Ανάλογη αύξηση της ζήτησης αριθμοδοτικών πόρων για χρήση σε εφαρμογές M2M αναμένεται να παρουσιαστεί και στην Κύπρο.

Ο αντίκτυπος από την υιοθέτηση τέτοιων συνδέσεων εξαρτάται από τη ζήτηση, καθώς επίσης και από τη δυνατότητα των παροχέων να υποστηρίξουν τέτοιες τεχνολογίες, όπως για παράδειγμα, στη γεωργία. Προϋποθέτουν επίσης την ανάγκη ύπαρξης ικανοποιητικών δικτυακών υποδομών, όπως έξυπνοι μετρητές ηλεκτρικού ρεύματος, καθώς επίσης και την εφαρμογή των υποχρεώσεων της Κυπριακής Δημοκρατίας, ως κράτος μέλος, έναντι της Ευρωπαϊκής Ένωσης, όπως η εφαρμογή του πλαισίου έκτακτης ανάγκης για τις οδικές μεταφορές eCall, αλλά και της υιοθέτησης και πλήρους εφαρμογής του Ευρωπαϊκού Κώδικα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών. Παράλληλα, οι ανάγκες σε τομείς όπως η αυτοκινητοβιομηχανία, δυνατόν

³ Εικονική πραγματικότητα (*virtual reality* ή *VR*) ονομάζεται η προσομοίωση

⁴ Α.Ι. Τεχνητή Νοημοσύνη (*A.I. Artificial Intelligence*)

⁵ C2C: επιχειρηματικά μοντέλα τύπου, *Consumer to Consumer*

⁶ C2C2B: ανεπτυγμένα επιχειρηματικά μοντέλα τύπου καταναλωτή προς καταναλωτή προς επιχείρηση (*Consumer-to-Consumer-to-Business*) όπως για παράδειγμα οι *Instagram influencers* οι οποίοι προωθούν προϊόντα συγκεκριμένης φίρμας.

να δημιουργήσουν νέα δεδομένα στη διαχείριση και παραμετροποίηση τέτοιων πόρων όπως οι ρυθμοί μετάδοσης (refresh rates) και η ακεραιότητα των πληροφοριών για την ασφαλή χρήση των οχημάτων. Τέλος, παράμετροι, όπως η μείωση του λειτουργικού κόστους και αύξηση της παραγωγικότητας, καθώς επίσης η ανταγωνιστικότητα και η ποιότητα της υπηρεσίας/προϊόντος (παρακολούθηση κάθε προϊόντος σε όλα τα σημεία παραγωγής) θα επηρεάσουν τη ζήτηση τέτοιων συνδέσεων σε τομείς όπως ο κατασκευαστικός, ο λιανικός, οι δημόσιες υπηρεσίες και οι έξυπνες πόλεις. Εκτιμάται ότι ο οικονομικός αντίκτυπος της χρήσης τέτοιων τεχνολογιών θα είναι τεράστιος με έσοδα που υπολογίζονται να είναι της τάξης των 14,4 τρισεκατομμυρίων δολαρίων σε παγκόσμιο επίπεδο⁷.

Το ΓΕΡΗΕΤ, αξιολογώντας τα πιο πάνω και στο πλαίσιο της προετοιμασίας της αγοράς για τις επερχόμενες αλλαγές, ολοκλήρωσε τις εργασίες αναθεώρησης του σχετικού Διατάγματος το οποίο περιλαμβάνει την ενεργοποίηση νέας αριθμοσειράς για ικανοποίηση τόσο των βραχυπρόθεσμων όσο και των μακροπρόθεσμων αναγκών σε τέτοιου είδους αριθμοδοτικούς πόρους. Πιο συγκεκριμένα, μεσοπρόθεσμα έχει προτείνει τη δημιουργία νέας οκταψήφιας αριθμοσειράς με δομή 6ΥΧΧΧΧΧΧ όπου Υ=0 και Χ=0 έως 9 (1 εκ. αριθμοί) για χρήση κυρίως από υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης (eCall) και Υ=1 έως 5 (5 εκ. αριθμοί) για εμπορική χρήση. Το ΓΕΡΗΕΤ θεωρεί ότι οι ανάγκες σε τέτοιου είδους αριθμούς θα αυξηθούν κατακόρυφα τα επόμενα χρόνια. Ως εκ τούτου, εντός 2 ετών από την δημοσίευση του εν λόγω διατάγματος που ετοιμάστηκε το 2021, προκειμένου να δοθεί επαρκής χρόνος στους Παροχείς για να παραμετροποιήσουν τα επηρεαζόμενα συστήματα τους το επόμενο χρονικό διάστημα, θα ενεργοποιηθεί και δωδεκαψήφια αριθμοσειρά με δομή 6ΥΧΧΧΧΧΧΧΧΧΧ Υ=6 (10 δις. αριθμοί) για υπηρεσίες, κυρίως, έκτακτης ανάγκης και Υ=7-9 (30 δις αριθμοί) για εμπορικούς σκοπούς. Συνάμα με τα πιο πάνω, το Διάταγμα διαθέτει πρόνοιες για αυστηρή επίβλεψη και διαχείριση των αριθμών M2M έτσι ώστε να αποφευχθεί ο κίνδυνος έλλειψης τους, καθώς επίσης διασφάλιση της σωστής χρήσης τους από τους Δικαιούχους Παροχείς.

3.1.7 Φορητότητα Αριθμών

Το ΓΕΡΗΕΤ, στο πλαίσιο της αποστολής του για προαγωγή των συμφερόντων των καταναλωτών σε ό,τι αφορά στις τιμές, στη διαθεσιμότητα επιλογής, στη διασφάλιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, στην προώθηση της καινοτομίας και στην ανάπτυξη της οικονομίας, μέσω της διασφάλισης και ανάπτυξης αποδοτικού ανταγωνισμού, προώθησε εντός του 2021 τη διερεύνηση της προοπτικής χρήσης της τεχνολογίας Blockchain στις διαδικασίες φορητότητας αριθμών.

Για να γίνουν αντιληπτές οι πραγματικές δυνατότητες μιας τέτοιας εφαρμογής στις διαδικασίες φορητότητας, εξετάζεται η προστιθέμενη αξία που δυνατόν να προσφέρει η τυχόν εφαρμογή της τεχνολογίας blockchain/smart contracts, τόσο στους παροχείς, όσο και στους καταναλωτές.

Η δημιουργία μιας ασφαλούς ηλεκτρονικής πλατφόρμας φορητότητας αριθμών σταθερής/κινητής τηλεφωνίας, στην οποία θα υπήρχαν καταχωρημένα εκ των προτέρων τα στοιχεία του κάθε καταναλωτή σε σχέση με τις ενεργοποιημένες υπηρεσίες κινητής/σταθερής τηλεφωνίας που διαθέτει, θα διευκόλυνε τον καταναλωτή, ενώ ταυτόχρονα, θα αφαιρούσε την υποχρέωση του να παρουσιάζεται προσωπικά σε καταστήματα παροχών ή να καταφεύγει σε τηλεφωνικές συνδιαλέξεις για την πρόθεση του να προβεί σε φορητότητα για αλλαγή παροχέα, εξοικονομώντας έτσι χρόνο και χρήμα. Ταυτόχρονα, θα έχει τη δυνατότητα να παρακολουθεί τη διαδικασία φορητότητας σε κάθε στάδιό της. Τέλος, ο καταναλωτής θα είναι σε θέση ανά πάσα στιγμή να γνωρίζει αν μπορεί να προβεί σε υποβολή αίτησης φορητότητας του αριθμού του, και, αν όχι, ποιοι παράμετροι δεν ικανοποιούνται προκαλώντας τη απόρριψη της διαδικασίας.

Σήμερα, η διαδικασία υποβολής αίτησης φορητότητας δεν διεξάγεται πλήρως αυτοποιημένα και απαιτείται η φυσική παρουσία του καταναλωτή στα καταστήματα των παροχών. Το αποτέλεσμα

⁷ AT&T Comments on Ofcom Consultation Document, Promoting Investment and Innovation in the Internet of Things, 1 October 2014 (J. Bradley/J. Barbier/D. Handler, Embracing the Internet of Everything to Capture Your Share of \$14.4 Trillion, Cisco, 2013, at page 6. See <http://www.cisco.com/web/about/ac79/innov/loE.html>.)

είναι, σε ορισμένες περιπτώσεις, να παρουσιάζονται καθυστερήσεις και έλλειψη συντονισμού μεταξύ παροχέων. Παρόλο, που η υφιστάμενη νομοθεσία δίνει τη δυνατότητα στους παροχείς να αναπτύξουν πλήρως αυτοματοποιημένη διαδικασία, εντούτοις αυτό συμβαίνει μόνο στο τεχνικό κομμάτι. Η εισαγωγή της τεχνολογίας blockchain και των smart contracts μπορεί να εξαλείψει σε μεγάλο βαθμό, αν όχι εντελώς, όλα τα πιο πάνω προβλήματα.

Ο Επίτροπος Επικοινωνιών θεωρεί ότι η εισαγωγή της τεχνολογίας blockchain στη φορητότητα αριθμών θα αποτελέσει την απαρχή για αυτοματοποίηση και ουσιαστική αλλαγή και σε άλλους τομείς και διαδικασίες παροχής υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.

Η πιο πάνω εκτίμηση συνάδει και με την εθνική στρατηγική της Κυπριακής Δημοκρατίας⁸ όσον αφορά τις τεχνολογίες καταμεμημένου καθολικού (distributed ledger technology - DLT), η οποία, μεταξύ άλλων, στοχεύει στην προώθηση της ανάπτυξης αυτής της τεχνολογίας μέσω καινοτομιών και πιλοτικών εφαρμογών, μέσω στενής συνεργασίας μεταξύ του ιδιωτικού και του δημόσιου τομέα για καλύτερα αποτελέσματα.

Το εν λόγω έργο ξεκίνησε το 2020 και σε συνεργασία με τους εμπλεκόμενους φορείς, αναμένεται να ολοκληρωθεί περί τα τέλη του 2022. Κατά το 2021 ολοκληρώθηκε ο πρώτος γύρος διαβούλευσης με τους εμπλεκόμενους Παροχείς, όπου δόθηκε η δυνατότητα σε όλους να ενημερωθούν περαιτέρω για τις προθέσεις και το έργο που προτίθεται να αναλάβει το ΓΕΡΗΕΤ, καθώς επίσης, να καταθέσουν τις απόψεις και προβληματισμούς τους. Ταυτόχρονα, το Γραφείο προχώρησε στη σύναψη συμφωνίας με εξωτερικό επιστημονικό συνεργάτη ο οποίος θα αναλάβει την ευθύνη και, υπό τον συντονισμό του ΓΕΡΗΕΤ, θα διερευνήσει την υφιστάμενη κατάσταση όσον αφορά τη φορητότητα (διαδικασίες, εξοπλισμός, συνέργειες) και θα ετοιμάσει εισηγητική έκθεση η οποία θα περιλαμβάνει τον ολιστικό σχεδιασμό ενός συστήματος φορητότητας με τη χρήση της τεχνολογίας blockchain, του οποίου η εργασία αναμένεται να εκκινήσει εντός του έτους 2022. Το νέο σύστημα θα ενισχύσει τις δυνατότητες του υφιστάμενου, έτσι ώστε η μετάβαση να γίνει χωρίς επιπρόσθετο κόστος για τους Παροχείς και με όσο το δυνατό περισσότερο όφελος για τον καταναλωτή.

3.1.8 Ονοματοδοσία και Διευθυνσιοδότηση

Εντός του 2021, ολοκληρώθηκε από το ΓΕΡΗΕΤ η διαδικασία για την τροποποίηση του σχετικού Διατάγματος (Κ.Δ.Π. 340/2019). Οι τροποποιήσεις αποσκοπούν στην ενίσχυση των μέσων εποπτείας του Επιτρόπου Επικοινωνιών και στη βελτίωση της διαχείρισης των Ονομάτων Χώρου με κατάληξη «.cy».

Οι νέες τροποποιήσεις περιλαμβάνουν την κοινοποίηση επιπρόσθετων στατιστικών στοιχείων από μέρους του Διαχειριστή για σκοπούς εποπτείας, καθώς επίσης πρόνοιες όπως αυτόματης ανανέωσης, τακτική ενημέρωση δικαιούχων όσον αφορά τις οικονομικές εκκρεμότητες τους ή κατάστασης αίτησης τους, απάλειψη του διαδικτυακού ονόματος β' επιπέδου «.name.cy», μείωση χρονοδιαγραμμάτων κ.ά.

3.1.9 Ασύμμετρη Ρύθμιση

Η ασύμμετρη ρύθμιση αφορά την επιβολή συγκεκριμένων ρυθμιστικών υποχρεώσεων και περιορισμών στους παροχείς που καθορίζονται ως έχοντες Σημαντική Ισχύ σε μια σχετική αγορά. Όταν, κατά την διαδικασία εξέτασης αγοράς, συγκεκριμένος παροχέας έχει οριστεί 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 καταναλωτές, 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.

3.1.9.1 Ρυθμιστικές Υποχρεώσεις ως Απόρροια Εξέτασης Αγοράς

Σύμφωνα με το ισχύον ρυθμιστικό πλαίσιο, οι ρυθμιζόμενες αγορές ορίζονται και παρατίθενται στη σχετική σύσταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, λαμβανομένων υπόψη των εθνικών συνθηκών.

Για τις αγορές εκείνες που δεν περιλαμβάνονται στη Σύσταση, εκάστη ρυθμιστική αρχή εφαρμόζει τη διαδικασία του τεστ των ακόλουθων τριών κριτηρίων για να διαφανεί κατά πόσο μια αγορά χρειάζεται ex ante ρύθμιση:

- i) η ύπαρξη υψηλών και μη παροδικών διαρθρωτικών, νομικών ή ρυθμιστικών εμποδίων εισόδου,
- ii) η διάρθρωση της σχετικής αγοράς δεν επιτρέπει μετάβαση προς αποτελεσματικό ανταγωνισμό υποδομών ή υπηρεσιών,
- iii) η εφαρμογή του δικαίου του ανταγωνισμού από μόνη της δεν παρουσιάζεται επαρκής στην αντιμετώπιση των προβλημάτων ανταγωνισμού που εντοπίζονται.

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.

Η επιβολή ρυθμιστικών υποχρεώσεων ως αποτέλεσμα της ανάλυσης αγοράς είναι απαραίτητη σε οργανισμούς με σημαντική ισχύ για την διατήρηση του βιώσιμου ανταγωνισμού και της προστασίας των τελικών χρηστών.

Κατά το έτος 2021 ξεκίνησε η διαδικασία εξέτασης των αγορών χονδρικής παροχής τοπικής πρόσβασης σε σταθερή θέση (Αγορά 1) και χονδρικής παροχής κεντρικής πρόσβασης, σε σταθερή θέση, για προϊόντα μαζικής κατανάλωσης (Αγορά 3β) η οποία θα ολοκληρωθεί εντός του 4ου τριμήνου του 2022.

3.1.9.2 Εξέταση χονδρικών τιμών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών

Η εξέταση των χονδρικών τιμών που περιλαμβάνονται στα Υποδείγματα Προσφοράς Υπηρεσιών πραγματοποιήθηκε χρησιμοποιώντας τα αποτελέσματα των κοστολογικών μοντέλων του ΓΕΡΗΕΤ που επικαιροποιήθηκαν το 2020, σε συνδυασμό με τον έλεγχο των συνιστωσών κόστους όπως κοινοποιήθηκαν από τους παροχείς.

Βάσει του περί Καθορισμού Μεθοδολογίας Υπολογισμού του Κόστους και Μεθοδολογίας Λογιστικού Διαχωρισμού (Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες), Διατάγματος του 2017 (ΚΔΠ 395/2017), οι υπόχρεοι παροχείς κοινοποίησαν και έτυχαν ελέγχου, στοιχεία για τις οικονομικές καταστάσεις, ελεγμένους χωριστούς λογαριασμούς και στοιχεία κοστολόγησης, καθώς επίσης και συμπληρωμένα Ηλεκτρονικά Αρχεία (Data Request) για τα απολογιστικά αποτελέσματα που αφορούν το οικονομικό έτος 2020 και για προϋπολογιστικά αποτελέσματα που αφορούν το οικονομικό έτος 2021.

3.2 Αγορά Ταχυδρομικών Υπηρεσιών

3.2.1 Στρατηγική Ρύθμισης Αγοράς Ταχυδρομικών Υπηρεσιών

Θεμελιώδης σκοπός είναι όπως, μέσω της ρύθμισης, να προάγουμε την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών για το σύνολο του κοινού (και ειδικών κοινωνικών ομάδων) μέσω της εξασφάλισης αποτελεσματικού ανταγωνισμού προς όφελος του καταναλωτή, της οικονομίας και της κοινωνίας, ειδικά καθόσον αφορά στην τιμή, στην ποιότητα και στο εύρος των παρεχόμενων υπηρεσιών, διασφαλίζοντας τα συμφέροντα των πολιτών της Κύπρου και της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Η ευρεία χρήση του διαδικτύου και η ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου, που έχει μάλιστα

ενταθεί με την πανδημία Covid-19, έχει διαφοροποιήσει τις ανάγκες των χρηστών και έχει επηρεάσει την ταχυδρομική αγορά οδηγώντας σε αύξηση του όγκου των δεμάτων, ενώ ο όγκος της απλής αλληλογραφίας συνεχίζει να μειώνεται. Η στρατηγική ρύθμισης της αγοράς ταχυδρομικών υπηρεσιών του ΓΕΡΗΕΤ λαμβάνει υπόψη τη διαφοροποίηση που έχει επέλθει στις ταχυδρομικές υπηρεσίες, έχοντας ως επίκεντρο τις αλλαγές που παρατηρούνται στις ανάγκες των καταναλωτών. Αυτό διαπιστώθηκε και από την έρευνα καταναλωτών και μικρομεσαίων επιχειρήσεων σε σχέση με ταχυδρομικές υπηρεσίες που πραγματοποίησε το ΓΕΡΗΕΤ τον Σεπτέμβριο 2021.

Δεδομένης της μείωσης της επιστολικής αλληλογραφίας και της αύξησης στη διακίνηση δεμάτων, ο προσανατολισμός της Στρατηγικής Ρύθμισης της Αγοράς Ταχυδρομικών Υπηρεσιών στρέφεται στην εξυπηρέτηση του ηλεκτρονικού εμπορίου.

Αναγνωρίζοντας τη μείωση της επιστολικής αλληλογραφίας, την αύξηση στη διακίνηση δεμάτων, και τον κίνδυνο διεύρυνσης του χάσματος μεταξύ πόλεων και αγροτικών περιοχών, το ΓΕΡΗΕΤ εξετάζει σε βάθος το ενδεχόμενο των πιο κάτω αλλαγών.

3.2.1.1 Αλλαγή στην Προσέγγιση Τιμολόγησης Προϊόντων Παροχέα Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας (Κυπριακά Ταχυδρομεία)

- α. Δημιουργία καλαθιού προϊόντων εσωτερικού, στο οποίο η ρυθμιστική απαίτηση να περιορίζεται σε προσιτή τιμολόγηση της κάθε υπηρεσίας με υποχρέωση κοστοστρέφειας για το σύνολο του καλαθιού.

Δεδομένης της μείωσης των όγκων αλληλογραφίας του εσωτερικού, η αλλαγή αυτή στοχεύει στη διασφάλιση της βιωσιμότητας του Καθολικού Παροχέα, με την ενίσχυση εισοδημάτων του από την αλληλογραφία εσωτερικού και από τον τερματισμό (παράδοση) αντικειμένων από το εξωτερικό (αύξηση χονδρικών τελών τερματισμού από τη UPU).

- β. Κοστοστρεφής τιμολόγηση σε ταχυδρομικά αντικείμενα προς το εξωτερικό.

Στόχος της αλλαγής προσέγγισης στο πεδίο αυτό είναι η ενίσχυση του Κυπριακού εξαγωγικού ηλεκτρονικού εμπορίου.

3.2.1.2 Δυνατότητα Πρόσβασης

Το ΓΕΡΗΕΤ εξετάζει την παροχή δυνατότητας πρόσβασης των εναλλακτικών παροχέων στη ταχυδρομική υποδομή του δικτύου ή/και των υπηρεσιών που παρέχονται από τον παροχέα Καθολικής Υπηρεσίας.

Η παροχή δυνατότητας πρόσβασης των εναλλακτικών παροχέων στην ταχυδρομική υποδομή του παροχέα Καθολικής Υπηρεσίας στοχεύει κυρίως στη βελτίωση της εξυπηρέτησης των καταναλωτών στην ύπαιθρο και στις απομακρυσμένες περιοχές, και στην ανάπτυξη του ανταγωνισμού, με οφέλη την καθοδική πίεση επί των λιανικών τιμών εσωτερικού και την ενίσχυση του μεταβατικού σταδίου ανταγωνισμού 'από άκρη σε άκρη' (end-to-end).

3.2.1.3 Επικαιροποίηση Κοστολογικού Μοντέλου

Προς επίτευξη των πιο πάνω, το ΓΕΡΗΕΤ προχωρά στην επικαιροποίηση του κοστολογικού του μοντέλου, για να είναι σε θέση να υποστηρίξει τις μεταβαλλόμενες ρυθμιστικές απαιτήσεις που προκύπτουν από τις πιο πάνω θεμελιώδεις αλλαγές.

3.2.1.4 Κατάργηση των Δύο Τύπων Άδειας και Διαμόρφωση Ενός Τύπου Άδειας

Με στόχο την ενίσχυση του μηχανισμού υποστήριξης (Ταμείο) παροχέα καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας και την ενίσχυση του ανταγωνισμού μέσω της διεύρυνσης της δυνατότητας πρόσβασης στο δίκτυο του παροχέα καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας, το ΓΕΡΗΕΤ μελετά την κατάργηση των δύο τύπων άδειας που υπάρχουν σήμερα (Ειδική Άδεια, για υπηρεσίες που εμπίπτουν εντός του

πεδίου της Καθολικής Υπηρεσίας, και Γενική Εξουσιοδότηση (ταχυμεταφορείς, κλπ.) και διαμόρφωση μίας άδειας, με υποχρεώσεις ανάλογα με τις υπηρεσίες που προσφέρει κάθε παροχέας.

3.2.2 Εργαλεία Καταναλωτή

Οι προκλήσεις του ηλεκτρονικού εμπορίου και η διαφοροποίηση της ταχυδρομικής αγοράς καθιστούν απαραίτητη την έγκυρη και όσο το δυνατό πιο περιεκτική ενημέρωση των καταναλωτών, ώστε να είναι σε θέση να επιλέγουν τον ταχυδρομικό παροχέα που ικανοποιεί τις ανάγκες τους, τόσο σε θέμα τιμής όσο και σε θέμα ταχύτητας της παράδοσης των ταχυδρομικών τους αντικειμένων.

Μέσα σε αυτό το πλαίσιο, με στόχο την ενημέρωση των καταναλωτών που λειτουργεί ως μοχλός πίεσης και ανταγωνισμού μεταξύ των παροχέων, κατά το 2021:

- Το ΓΕΡΗΕΤ έχει προχωρήσει στην ανάπτυξη εργαλείου Συστημάτων Γεωγραφικών Πληροφοριών G.I.S που θα αποτυπώνει τα σημεία και τις περιοχές εξυπηρέτησης των ταχυδρομικών παροχέων. Το εργαλείο αναμένεται να λειτουργήσει εντός του 2022.
- Επιπρόσθετα, έχουν ξεκινήσει οι διαδικασίες για κατασκευή διαδραστικού εργαλείου σύγκρισης δημόσια διαθεσίμων υπηρεσιών παράδοσης ταχυδρομικών αντικειμένων για αντικείμενα έως 2 κιλά βάρους (εσωτερικού και εξωτερικού).

3.2.3 Διαχείριση Παραπόνων Καταναλωτών

Το 2021, το ΓΕΡΗΕΤ εξέτασε τις διαδικασίες υποβολής παραπόνων και τις διαδικασίες καταβολής αποζημιώσεων των παροχέων ταχυδρομικών υπηρεσιών και ετοίμασε και έθεσε σε Δημόσια Διαβούλευση Διάταγμα σχετικά με την Προστασία των Καταναλωτών στις ταχυδρομικές υπηρεσίες. Το Διάταγμα περιλαμβάνει πρόνοιες:

- α. αναφορικά με τις υποχρεώσεις των παροχέων να ενημερώνουν τους καταναλωτές σχετικά με τη διαδικασία υποβολής παραπόνων προς τους παροχείς, τη διαδικασία αποζημιώσεων και επιστροφής ταχυδρομικών αντικειμένων, και
- β. αναφορικά με τη διαχείριση παραπόνων των καταναλωτών από τον Επίτροπο Επικοινωνιών, αφού εξαντλήσουν τα μέσα διαχείρισης παραπόνων του παροχέα.

Η Δημόσια Διαβούλευση προγραμματίστηκε να ολοκληρωθεί τον Ιανουάριο του 2022 και το Διάταγμα να δημοσιευτεί εντός Φεβρουαρίου 2022.

3.2.4 Τιμολόγηση προϊόντων παροχέα Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας και Επιβολή υποχρέωσης πρόσβασης

Στρατηγικός στόχος του ΓΕΡΗΕΤ, που εμπίπτει στην ενίσχυση της ικανοποίησης των αναγκών των καταναλωτών, είναι η διασφάλιση της ποιότητας παροχής των υπηρεσιών από τον καθολικό παροχέα που αφορά τον σωστό, σύμφωνα με τη νομοθεσία, τρόπο παράδοσης και ταχύτητας διακίνησης των πακέτων στα υποστατικά των καταναλωτών. Η αξιολόγηση της ποιότητας διακίνησης και η ασφάλεια των πακέτων αποτέλεσε κατά το 2021 κύριο συστατικό της δράσης του ΓΕΡΗΕΤ για να επιτευχθεί ο στόχος αυτός.

Οι προαναφερόμενες ενέργειες επηρεάζουν τους άξονες της στρατηγικής ρύθμισης της αγοράς των ταχυδρομικών υπηρεσιών του ΓΕΡΗΕΤ για το 2021, καθώς και τον σχεδιασμό για τα επόμενα έτη. Οι νέες κατευθύνσεις της στρατηγικής αφορούν κυρίως τη διαφοροποίηση της ρύθμισης λιανικών τιμών προϊόντων εντός της Καθολικής Υπηρεσίας και την επιβολή υποχρέωσης πρόσβασης.

Συγκεκριμένα:

3.2.4.1 Τιμολόγηση προϊόντων παροχέα Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας

Το 2021, το ΓΕΡΗΕΤ εξέτασε τις διαδικασίες υποβολής παραπόνων και τις διαδικασίες καταβολής αποζημιώσεων των παροχέων ταχυδρομικών υπηρεσιών και ετοίμασε και έθεσε σε Δημόσια Διαβούλευση Διάταγμα σχετικά με την Προστασία των Καταναλωτών στις ταχυδρομικές υπηρεσίες. Το Διάταγμα περιλαμβάνει πρόνοιες:

- α. αναφορικά με τις υποχρεώσεις των παροχέων να ενημερώνουν τους καταναλωτές σχετικά με τη διαδικασία υποβολής παραπόνων προς τους παροχείς, τη διαδικασία αποζημιώσεων και επιστροφής ταχυδρομικών αντικειμένων, και
- β. αναφορικά με τη διαχείριση παραπόνων των καταναλωτών από τον Επίτροπο Επικοινωνιών, αφού εξαντλήσουν τα μέσα διαχείρισης παραπόνων του παροχέα.

3.2.4.2 Επιβολή υποχρέωσης πρόσβασης

Στόχοι της επιβολής υποχρέωσης πρόσβασης είναι η ανάπτυξη ανταγωνισμού, η δημιουργία ανταγωνιστικών πιέσεων επί των λιανικών τιμών εσωτερικού και, κυρίως, η ανατροπή της παρούσας κατάστασης στην οποία (λόγω έλλειψης πυκνότητας πληθυσμού στις μη αστικές περιοχές και του ανάγλυφου της χώρας) παρουσιάζεται απουσία επιχειρηματικού ενδιαφέροντος εκ μέρους των εναλλακτικών παροχέων να εξυπηρετήσουν κατοίκους και μικρομεσαίες επιχειρήσεις (ΜμΕ) σε απομακρυσμένες αγροτικές περιοχές.

3.2.4.3 Αδειοδότηση

Επιπρόσθετα, το ΓΕΡΗΕΤ προωθεί την κατάργηση των δύο τύπων άδειας (Γενική Εξουσιοδότηση και Ειδική Άδεια) και τη συγχώνευσή τους σε μία άδεια η οποία να φέρει υποχρεώσεις ανάλογα με τις υπηρεσίες που προσφέρει ο κάθε αδειοδοτημένος παροχέας. Το μέτρο αναμένεται να ενισχύσει τον μηχανισμό υποστήριξης (Ταμείο) του παροχέα Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας και να ενισχύσει τον ανταγωνισμό μέσω της διεύρυνσης της δυνατότητας πρόσβασης στο δίκτυο του παροχέα Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας.

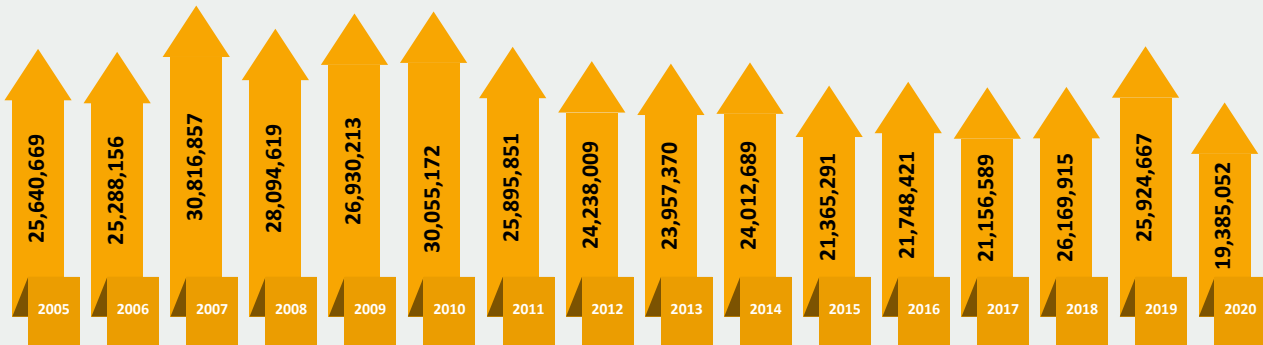
Εντός του 2021 το ΓΕΡΗΕΤ συνέχισε τις διαβουλεύσεις με τα ενδιαφερόμενα μέρη για την έκδοση της σχετικής Απόφασης, καθώς και τις διαδικασίες για την έκδοση νέων λιανικών τιμών των προϊόντων Καθολικής Υπηρεσίας.

3.2.5 Παρατηρητήριο Αγοράς Ταχυδρομικών Υπηρεσιών

Το Παρατηρητήριο Αγοράς συλλέγει πληροφορίες και καταρτίζει στατιστικά στοιχεία για την κατάσταση της αγοράς στις ταχυδρομικές υπηρεσίες, καθώς και για την ποιότητα παροχής Καθολικής Υπηρεσίας. Τα στοιχεία συλλέγονται από τους αδειοδοτημένους παροχείς Ταχυδρομικών Υπηρεσιών στη βάση ετήσιου ερωτηματολογίου. Τα στατιστικά στοιχεία αποτελούν ένα χρήσιμο εργαλείο για ενημέρωση των καταναλωτών, των υφιστάμενων και επίδοξων παροχέων, καθώς και άλλων ενδιαφερομένων. Στα πλαίσια των προσπαθειών για εκσυγχρονισμό του Παρατηρητηρίου Αγοράς, υπογράφηκε, το Δεκέμβριο 2020, όπως έχει αναφερθεί και πιο πάνω, Μνημόνιο Συνεργασίας με το Πανεπιστήμιο Κύπρου με κύριο σκοπό την έναρξη συνεργασίας στον τομέα της έρευνας και της καινοτομίας προς τη συνεχή ανάπτυξη του κεντρικού συστήματος συγκέντρωσης, καταχώρησης, επεξεργασίας, ανάλυσης και δημοσίευσης των πληροφοριών του ΓΕΡΗΕΤ. Ως εκ τούτου, και στα πλαίσια σχετικής Συμφωνίας, έχει ήδη ξεκινήσει έργο το οποίο θα ολοκληρωθεί τον Ιανουάριο 2023 και θα προσφέρει το σχεδιασμό, την υλοποίηση και την υποστήριξη τεχνικής λύσης για την ηλεκτρονική συλλογή στοιχείων που αφορούν τους παρόχους ταχυδρομικών υπηρεσιών, καθώς και την εισαγωγή στοιχείων από το Παρατηρητήριο Αγοράς από άλλες πηγές (π.χ. έρευνες καταναλωτών).

Τα στατιστικά στοιχεία που αφορούν την ταχυδρομική αγορά μέχρι και το 2020 παρουσιάζονται στα επόμενα γραφήματα⁹.

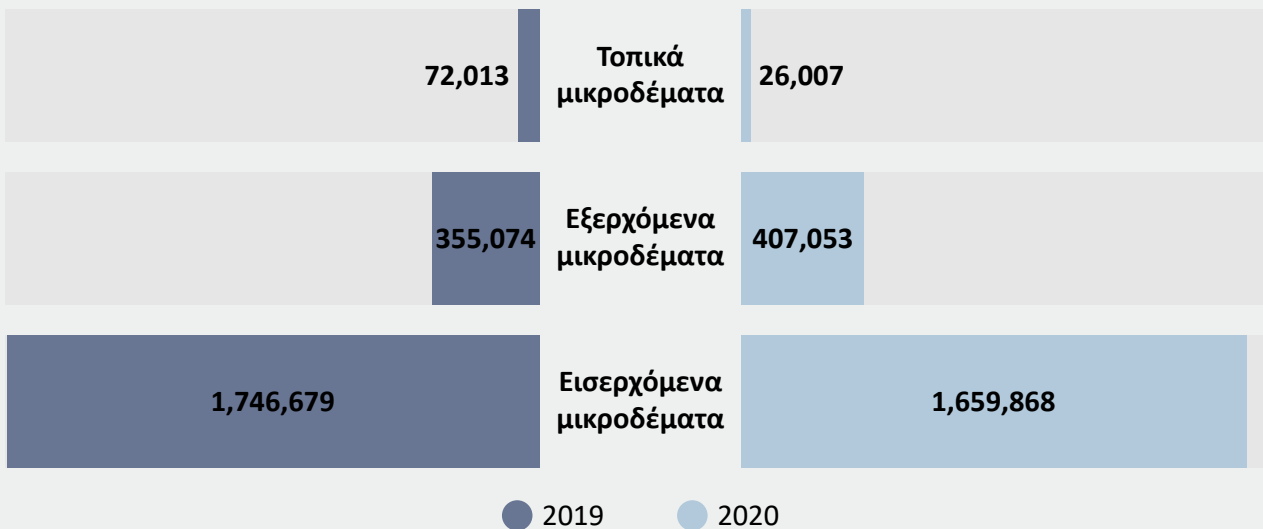
Γράφημα 15: Κύκλος Εργασιών Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας (€)



(Διευκρινίζεται ότι η αύξηση που παρουσιάζεται από το 2017 στο 2018 οφείλεται στην αλλαγή της λογιστικής προσέγγισης: μέχρι το 2017 τα οικονομικά στοιχεία υπολογίζονταν σε ταμειακή βάση, ενώ από το 2018 και έπειτα υπολογίζονται σε δεδουλευμένη βάση.)

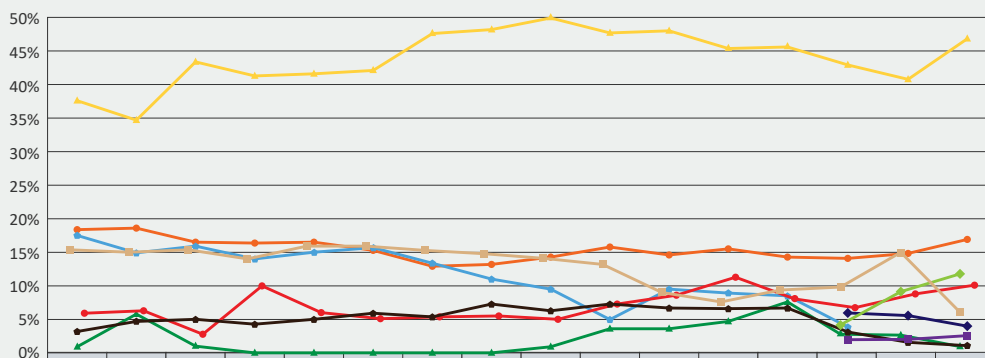
Ο κύκλος εργασιών Καθολικής Υπηρεσίας παρουσίασε αισθητή πτώση το 2020 και είναι ο χαμηλότερος από το 2005. Η πτώση οφείλεται στην γενικότερη πτωτική πορεία της Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας τα τελευταία χρόνια αλλά κυρίως στην πανδημία του κορονοϊού η οποία επηρέασε δυσμενώς τον κύκλο εργασιών από επιστολές (μείωση 25%).

Γράφημα 16: Κυπριακό Ταχυδρομείο: Αριθμός Μικροδεμάτων για το 2020



Η εδραίωση του ηλεκτρονικού εμπορίου, ιδίως για αγαθά τα οποία μπορούν να αποσταλούν ως ταχυδρομικά αντικείμενα βάρους μέχρι 2kg και τα οποία λόγω των μικρών τους διαστάσεων διακινούνται μέσω της επιστολικής ροής, έχει οδηγήσει στην ξεχωριστή καταγραφή τους από το 2019 με την ονομασία «μικροδέματα». Όπως φαίνεται και από το γράφημα ο μεγαλύτερος όγκος μικροδεμάτων προέρχεται από το εξωτερικό. Η πτώση σε τοπικά και εισερχόμενα μικροδέματα το 2020 οφείλεται στην πανδημία του κορονοϊού.

Γράφημα 17: Μερίδια Αγοράς (%) Υπηρεσίας Διεθνών Ταχυμεταφορών: Εξερχόμενα¹¹

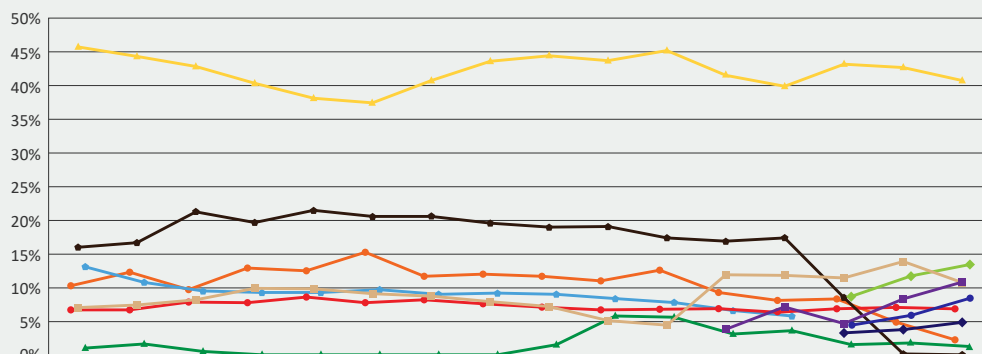


	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
■ Κυπριακά Ταχυδρομεία	15,4%	15%	15,4%	14%	15,9%	15,9%	15,3%	14,8%	14,1%	13,2%	9%	7,6%	9,4%	9,8%	15%	6,0%
● Airtrans Express Services Ltd*	3,2%	4,7%	5%	4,3%	5%	5,9%	5,4%	7,3%	6,3%	7,3%	6,7%	6,6%	6,7%	3,1%	1,5%	1,0%
◆ GAP Vassilopoulos (UPS)**														4,3%	9,1%	11,7%
▲ DHL (Cyprus) Ltd	37,6%	34,7%	43,4%	41,3%	41,6%	42,1%	47,6%	48,2%	49,9%	47,7%	48%	45,4%	45,6%	43%	40,8%	47,0%
● ACS Air Courier Services (Cyprus) Ltd	5,9%	6,3%	2,8%	10%	6%	5,1%	5,4%	5,5%	5%	7,3%	8,6%	11,3%	8,1%	6,7%	8,7%	10,1%
● GAP Vassilopoulos (FedEx)	17,5%	14,9%	15,9%	14%	15%	15,7%	13,4%	11%	9,5%	5%	9,5%	8,9%	8,5%	3,7%		
● TNT Express Fedex (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%	19,1%	14,8%	16,8%
◆ Γενική Ταχυδρομική Ελλάδος (Κύπρου) Λτδ														5,8%	5,5%	3,9%
■ Aramex Cyprus Ltd														1,8%	1,9%	2,5%
▲ Άλλοι	1,9%	5,8%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0,9%	3,6%	3,6%	4,7%	7,5%	2,7%	2,6%	1,0%

Τα τελευταία χρόνια παρουσιάζονται αυξομειώσεις στα μερίδια αγοράς εξερχόμενων ταχυμεταφορέων λόγω του έντονου ανταγωνισμού με την άνοδο του ηλεκτρονικού εμπορίου. Το 2020 ήταν μια ιδιαίτερη χρονιά λόγω της πανδημίας του κορωνοϊού η οποία διαφοροποίησε αισθητά τα μερίδια αγοράς και κατέδειξε ότι οι καταναλωτές προτίμησαν τους ιδιωτικούς παροχείς ταχυδρομικών υπηρεσιών έναντι του δημόσιου παροχέα ταχυδρομικών υπηρεσιών.

¹¹ Τα στοιχεία για την Airtrans Express Services Ltd (UPS) 2018 αφορούν την περίοδο Ιαν.-Ιουν.. Τα στοιχεία για την GAP Vassilopoulos (UPS) 2018 αφορούν την περίοδο Ιουλ.-Δεκ.. Τον Ιούλιο 2018 η FedEx εξαγόρασε την TNT Express (Cyprus) και μετονομάστηκε σε TNT Express FedEx (Cyprus), συνεπώς τα στοιχεία για το 2018 περιλαμβάνουν και τις εργασίες της FedEx. Διαφορές που ενδεχομένως προκύπτουν στους συνολικούς αριθμούς οφείλονται σε στρογγυλοποίηση.

Γράφημα 18: Μερίδια Αγοράς (%) Υπηρεσίας Διεθνών Ταχυμεταφορών: Εισερχόμενα¹²

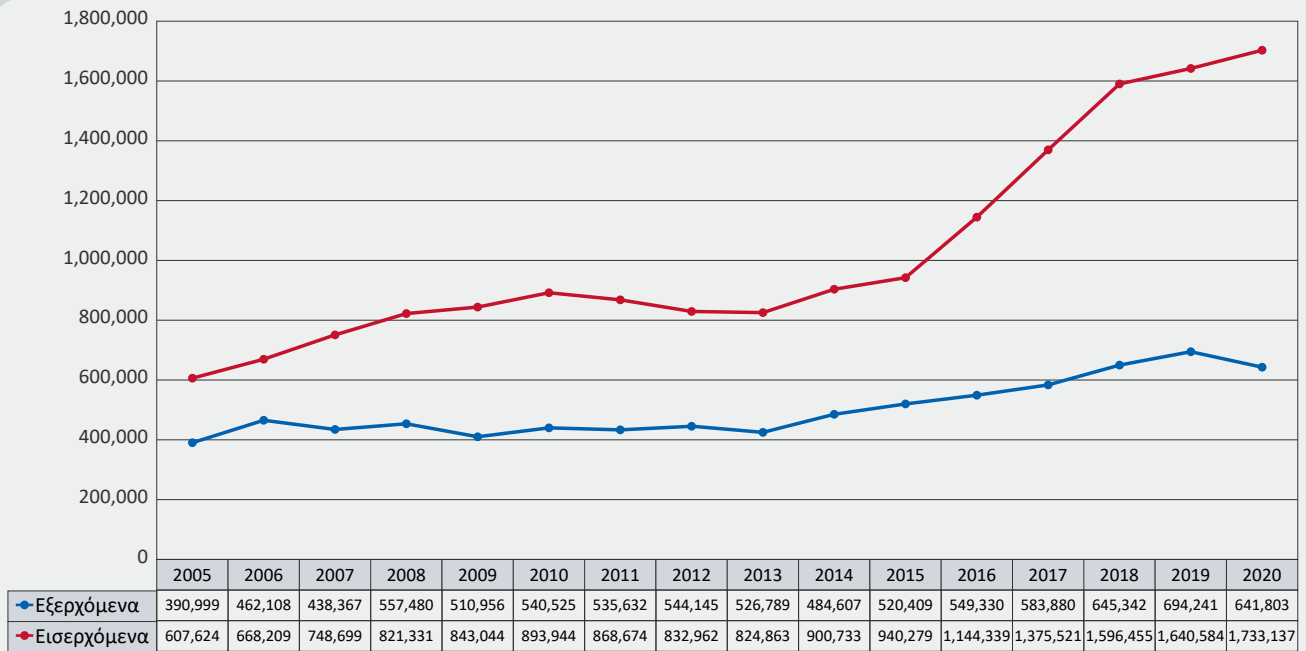


	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
■ Κυπριακά Ταχυδρομεία	7%	7,4%	8,2%	9,9%	9,8%	9,1%	8,7%	7,9%	7,2%	5,1%	4,4%	11,9%	11,8%	11,4%	13,8%	10,7%
● Airtrans Express Services Ltd*	16%	16,7%	21,3%	19,7%	21,5%	20,6%	20,6%	19,6%	19%	19,1%	17,4%	16,9%	17,4%	8,1%	0,1%	0,0%
◆ GAP Vassilopoulos (UPS)**														8,6%	11,7%	13,4%
▲ DHL (Cyprus) Ltd	45,8%	44,4%	42,9%	40,4%	38,2%	37,5%	41,8%	43,7%	44,5%	43,8%	45,3%	41,6%	39,8%	43,2%	42,7%	40,7%
● ACS Air Courier Services (Cyprus) Ltd	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%	6,8%	7,1%	7,8%
◆ GAP Vassilopoulos (FedEx)	13,1%	10,8%	9,5%	9,3%	9,3%	9,7%	9%	9,2%	9%	8,4%	7,8%	6,6%	5,8%			
◆ TNT Express Fedex (Cyprus)***	10,3%	12,3%	9,7%	12,9%	12,5%	15,3%	11,7%	12%	11,7%	11%	12,6%	9,3%	8,1%	8,3%	4,9%	2,2%
◆ Γενική Ταχυδρομική Ελλάδος (Κύπρου) Λτδ														3,2%	3,7%	4,9%
■ Aramex Cyprus Ltd												3,8%	7,1%	4,6%	8,2%	10,8%
● Kronos Express Limited														4,4%	5,8%	8,3%
▲ Άλλοι	1%	1,6%	0,5%	0%	0%	0%	0%	0%	1,5%	5,8%	5,6%	3,1%	3,6%	1,6%	1,9%	1,2%

Οι αυξομειώσεις στα μερίδια αγοράς εισερχόμενων ταχυμεταφορών γεγονός οφείλονται στον έντονο ανταγωνισμό και τις αυξημένες αγορές που πραγματοποιούνται μέσω διαδικτύου τα τελευταία χρόνια. Τα ποσοστά του κάθε παροχέα επηρεάζονται και από την παρουσία δικτύου του σε άλλες χώρες.

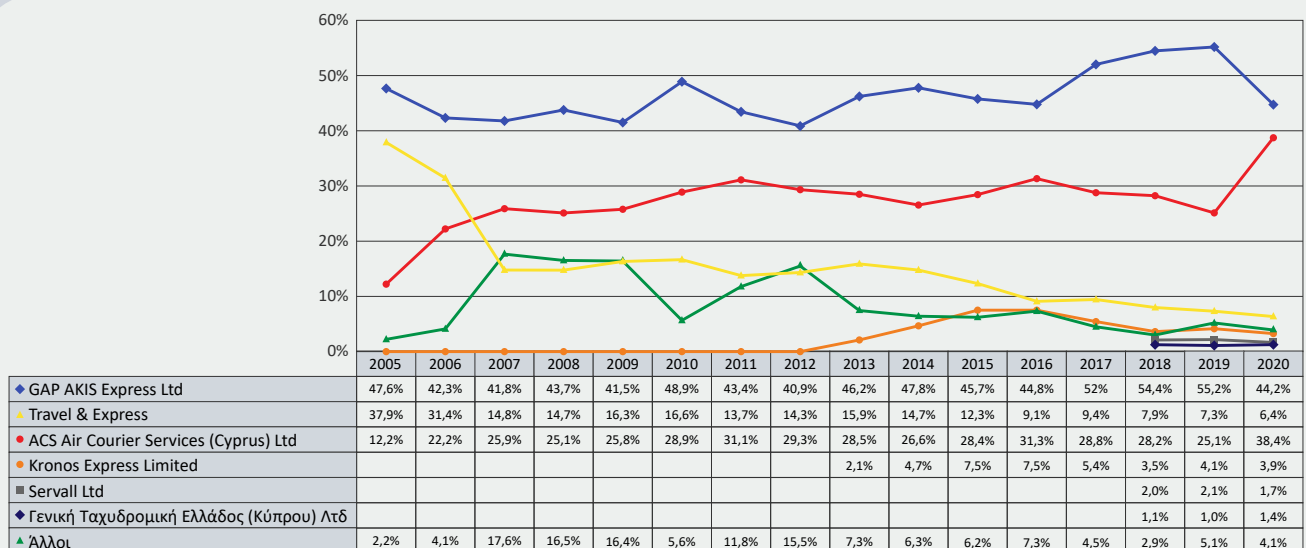
¹² Τα στοιχεία για την Airtrans Express Services Ltd (UPS) 2018 αφορούν την περίοδο Ιαν.-Ιουν. Τα στοιχεία για την GAP Vassilopoulos (UPS) 2018 αφορούν την περίοδο Ιουλ.-Δεκ.. Τον Ιούλιο 2018 η FedEx εξαγόρασε την TNT Express (Cyprus) και μετονομάστηκε σε TNT Express FedEx (Cyprus), συνεπώς τα στοιχεία για το 2018 περιλαμβάνουν και τις εργασίες της FedEx. Διαφορές που ενδεχομένως προκύπτουν στους συνολικούς αριθμούς οφείλονται σε στρογγυλοποίηση.

Γράφημα 19: Υπηρεσία Διεθνών Ταχυμεταφορών: Εξερχόμενα & Εισερχόμενα (Αρ. Αντικειμένων)



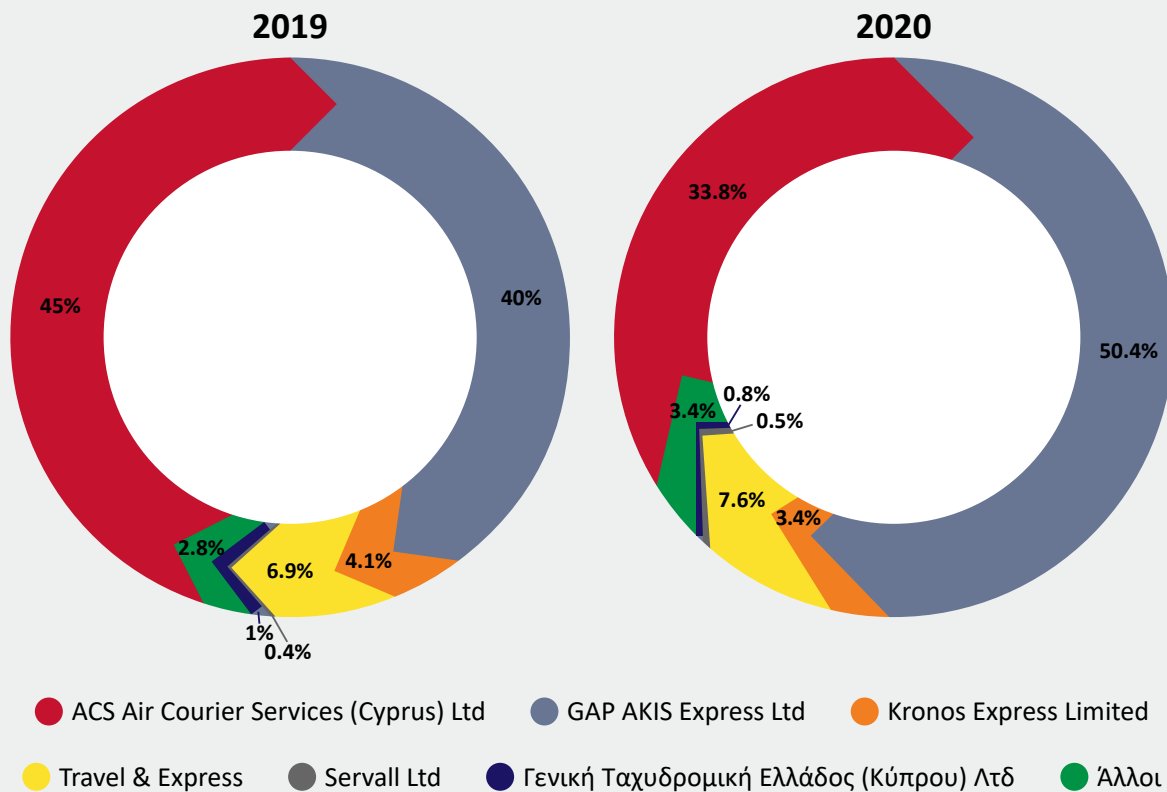
Ο αριθμός εισερχομένων αντικειμένων παρουσιάζει αύξηση το 2020 της τάξεως του 6%, ενώ ο αριθμός των εξερχομένων αντικειμένων παρουσιάζει πτώση της τάξης του 8% περίπου. Αυτές οι διακυμάνσεις οφείλονται κυρίως στην πανδημία του κορονοϊού η οποία επηρέασε θετικά τον όγκο των εισερχόμενων ταχυδρομικών αντικειμένων και αρνητικά τον όγκο των εξερχόμενων αντικειμένων.

Γράφημα 20: Μεριδία Αγοράς (%) Υπηρεσίας Τοπικών Ταχυμεταφορών (Βάσει Κύκλου Εργασιών)



Ο έντονος ανταγωνισμός μεταξύ των παροχών υπηρεσιών τοπικών ταχυμεταφορών τα τελευταία χρόνια οδηγούσε σε αυξομειώσεις των μεριδίων αγοράς. Το 2020 όμως, λόγω της πανδημίας του κορονοϊού και της σημαντικής αύξησης των αγορών μέσω διαδικτύου, υπήρξε αισθητή διαφοροποίηση των μεριδίων αγοράς των δύο παροχών με τα μεγαλύτερα μερίδια αγοράς.

Γράφημα 21: Μεριδία Αγοράς (%) Υπηρεσίας Τοπικών Ταχυμεταφορών (Βάσει Αρ. Αντικειμένων)



Τα μερίδια αγοράς βάσει αριθμού αντικειμένων διαφέρουν από τα μερίδια αγοράς βάσει κύκλου εργασιών, αφενός επειδή μεγάλος αριθμός ταχυδρομικών αντικειμένων είναι μικρά σε μέγεθος με σχετικά μικρό κόστος αποστολής και αφετέρου λόγω των διαφορετικών τιμολογήσεων των παροχέων. Τα μερίδια των δύο μεγαλύτερων παροχέων τοπικών ταχυμεταφορών έχουν διαφοροποιηθεί σημαντικά το 2020 σε σχέση με το 2019.

3.3 Ενιαία Ψηφιακή Αγορά

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

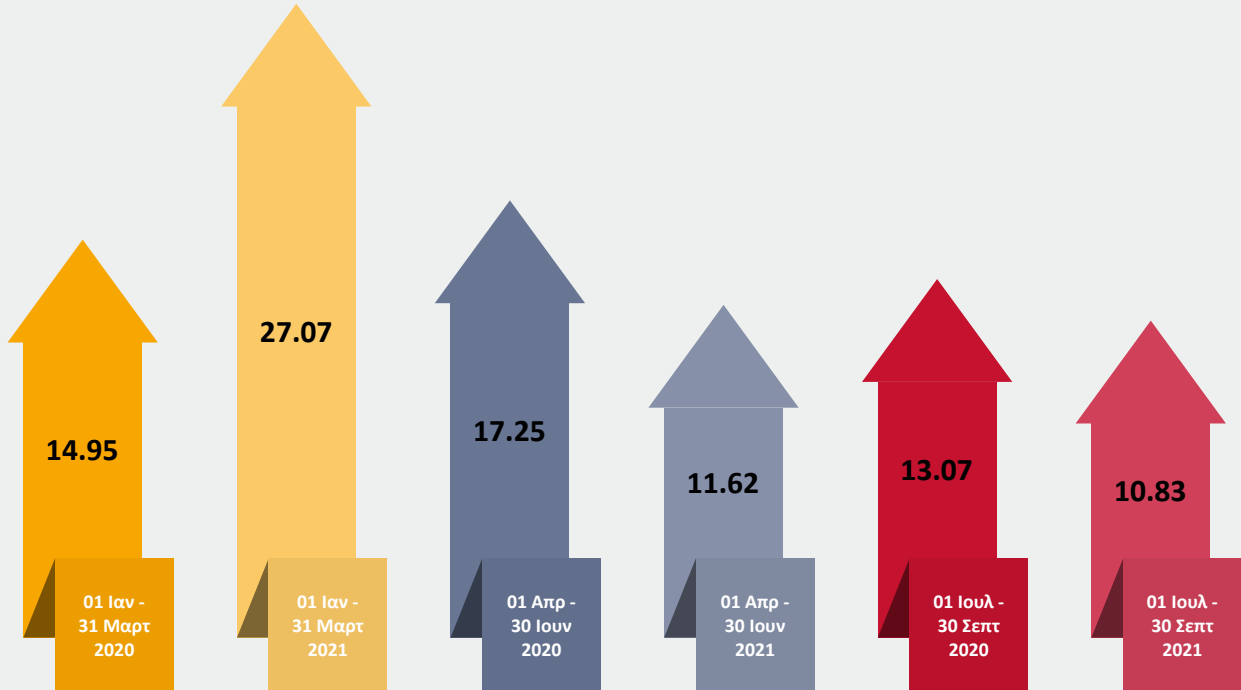
Από το καλοκαίρι του 2012, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή θέσπισε Κανονισμό που ισχύει μέχρι και σήμερα, με σκοπό την περαιτέρω μείωση των χρεώσεων των υπηρεσιών διεθνούς περιαγωγής και την ενίσχυση της διαφάνειας αναφορικά με τις τιμές που καλούνται να πληρώσουν οι χρήστες διεθνούς περιαγωγής εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Κανονισμός 531/2012). Ο Ευρωπαϊκός Κανονισμός Διεθνούς Περιαγωγής ισχύει στα 27 κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, καθώς επίσης και στις χώρες Λιχτενστάιν, Νορβηγία και Ισλανδία (Ευρωπαϊκή Οικονομική Ζώνη).

3.3.1.1 Διεθνής Περιαγωγή

Κατόπιν της κατάργησης των πρόσθετων χρεώσεων Διεθνούς Περιαγωγής μεταξύ των χωρών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης και των χωρών της Ευρωπαϊκής Οικονομικής Ζώνης, το ΓΕΡΗΕΤ παρακολουθεί τις τάσεις και γενικότερα την εξέλιξη της αγοράς.

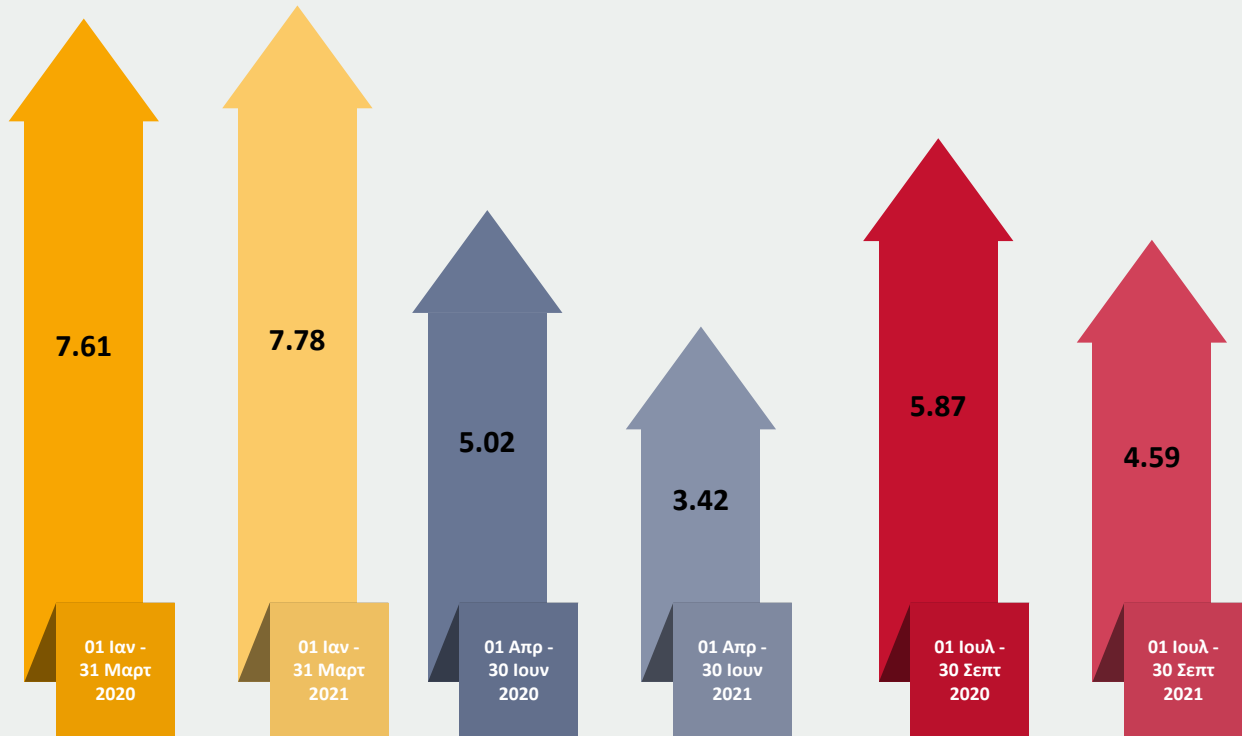
Πιο κάτω παρουσιάζονται στατιστικά στοιχεία αναφορικά με τη χρήση των υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας (κλήσεις, αποστολή σύντομων μηνυμάτων, καθώς και χρήση δεδομένων) από κύπριους ταξιδιώτες σε περιαγωγή εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης και της Ευρωπαϊκής Οικονομικής Ζώνης.

Γράφημα 22: Κλήσεις (Λεπτά) ανά συνδρομητή που έχουν πραγματοποιηθεί από Κύπριους Συνδρομητές σε Περιαγωγή εντός Ε.Ε. και Ευρωπαϊκής Οικονομικής Ζώνης



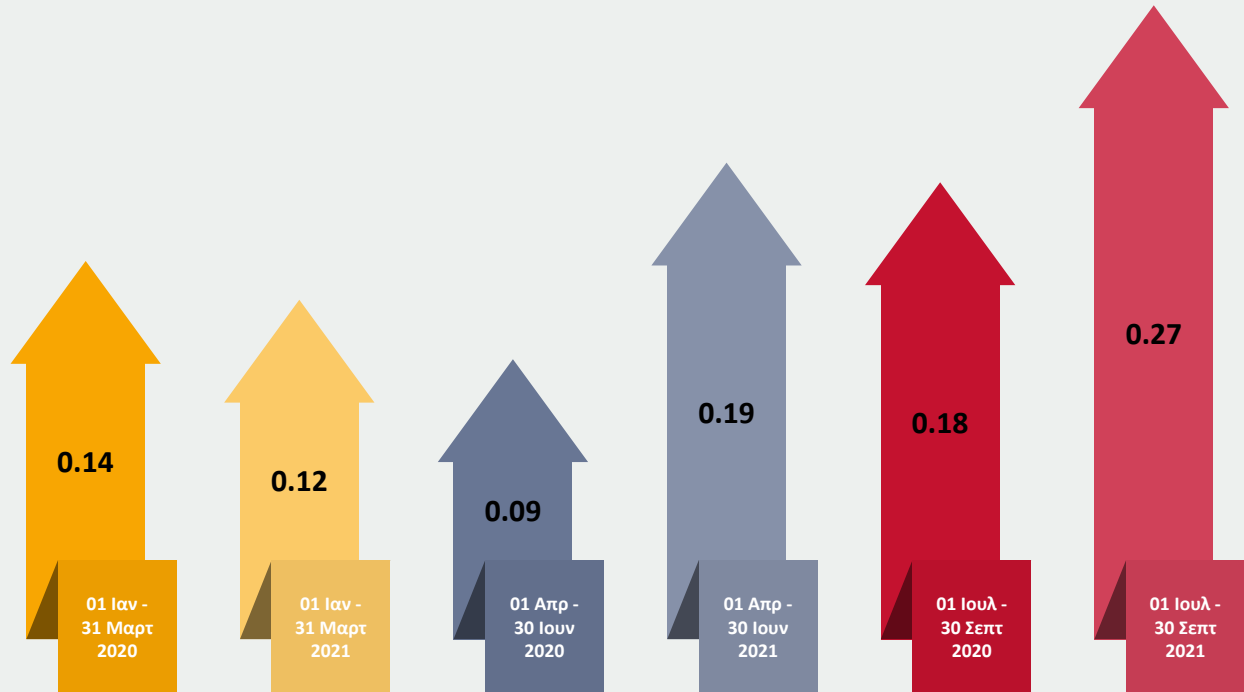
Αναφορικά με τον μέσο όρο κλήσεων (λεπτά κλήσεων ανά συνδρομητή σε περιαγωγή), παρατηρείται ότι κατά τη διάρκεια του 2021 (με βάση τα τελευταία διαθέσιμα στοιχεία), η χρήση των υπηρεσιών κλήσεων από καταναλωτές σε περιαγωγή ήταν συγκριτικά αυξημένη για την πρώτη περίοδο αναφοράς, σε σχέση με την αντίστοιχη περίοδο του 2020. Συγκεκριμένα, η αύξηση για την πρώτη περίοδο αναφοράς υπό εξέταση, δηλ. μεταξύ της περιόδου 1 Ιανουαρίου – 31 Μαρτίου 2021, και της αντίστοιχης περιόδου για το 2020, ήταν 81%. Αυτό δυνατόν να οφείλεται στις ιδιόζουσες καταστάσεις που επικράτησαν λόγω COVID-19 και στο γεγονός ότι κατά την περίοδο αναφοράς υπήρξε χαλάρωση στα μέτρα που εφαρμόστηκαν (σε σχέση με το 2020), οπότε αυξημένος αριθμός Κυπρίων καταναλωτών μετέβη στο εξωτερικό.

Γράφημα 23: Αριθμός Σύντομων Μηνυμάτων ανά συνδρομητή που έχουν αποσταλεί από Κύπριους Συνδρομητές σε Περιαγωγή, εντός της Ε.Ε. και Ευρωπαϊκής Οικονομικής Ζώνης



Σε σχέση με τη χρήση σύντομων μηνυμάτων (αριθμός μηνυμάτων ανά συνδρομητή κατά την περιαγωγή), για τα έτη 2020 και 2021 παρατηρείται παρόμοια ή και μικρή μείωση της χρήσης μεταξύ των ετών. Η μείωση στη χρήση σύντομων μηνυμάτων, πέραν από τις ιδιάζουσες συνθήκες που επικράτησαν εντός του έτους 2021, δυνατόν να προκύπτει και από την αυξημένη χρήση των υπηρεσιών δεδομένων και την εναλλακτική επιλογή με τη χρήση εφαρμογών, οι οποίες επιτρέπουν τη σύνταξη και αποστολή μηνυμάτων ή και φωνητικής επικοινωνίας μέσω υπηρεσιών διαδικτύου.

Γράφημα 24: Χρήση Δεδομένων από Κύπριους Συνδρομητές σε περιαγωγή, εντός της Ε.Ε. και νευρωπαϊκής Οικονομικής Ζώνης - (GB ανά συνδρομητή σε περιαγωγή)



Αναφορικά με το μέσο όγκο χρήσης δεδομένων (GB ανά συνδρομητή σε περιαγωγή) και με βάση τα πιο πάνω στατιστικά, για το έτος 2021 (δύο τελευταίες περιόδους αναφοράς), παρατηρείται αύξηση στη χρήση δεδομένων εκ μέρους των καταναλωτών. Αυτό, συνδυαστικά και με τη μείωση της χρήσης των σύντομων μηνυμάτων, δυνατόν να προκύπτει από τη χρήση εναλλακτικών εφαρμογών αποστολής μηνυμάτων ή και φωνητικής επικοινωνίας με την χρήση δεδομένων.

3.3.1.2 Ανοικτό Διαδίκτυο

Οι πρόνοιες της νομοθεσίας, του Κανονισμού 2015/2120¹³ και της ΚΔΠ 72/2017¹⁴, έχουν ως κύριο στόχο την προστασία των καταναλωτών μέσω υποχρεώσεων που επιβάλλονται στους παροχείς υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο. Το ΓΕΡΗΕΤ, στα πλαίσια της συνεχούς εποπτείας της αγοράς, ζήτησε από τους παροχείς υπηρεσιών διαδικτύου την ετοιμασία και κοινοποίηση σχετικών εκθέσεων που αφορούσαν την περίοδο από 30 Απριλίου 2020 μέχρι 30 Απριλίου 2021. Κατόπιν λεπτομερούς αξιολόγησης των εκθέσεων από το ΓΕΡΗΕΤ, διαπιστώθηκε ότι οι παροχείς διαδικτύου συμμορφώνονται ως επί το πλείστον με τις πρόνοιες της νομοθεσίας, ενώ σε μεμονωμένες περιπτώσεις όπου διαπιστώθηκε ενδεχόμενη παράβαση, πραγματοποιήθηκαν επακόλουθες ενέργειες, περιλαμβανομένων υποδείξεων στους εν λόγω παροχείς για τερματισμό των σχετικών παραβάσεων και έκδοση σχετικών εγκυκλίων για ενημέρωση της αγοράς σε σχέση με εμπορικές πρακτικές που είναι δυνατό να παραβιάζουν τις πρόνοιες της σχετικής νομοθεσίας.

¹³ Κανονισμός (ΕΕ) 2015/2120 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 25ης Νοεμβρίου 2015 για τη θέσπιση μέτρων σχετικά με την πρόσβαση στο ανοικτό διαδίκτυο και την τροποποίηση της Οδηγίας 2002/22/ΕΚ για την καθολική υπηρεσία και τα δικαιώματα των χρηστών όσον αφορά δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών και του Κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 531/2012 για την περιαγωγή σε δημόσια δίκτυα κινητών επικοινωνιών εντός της Ένωσης.

¹⁴ Το Περί της Πρόσβασης στο Ανοικτό Διαδίκτυο Διάταγμα του 2017, Κ.Δ.Π. 72/2017 ως εκάστοτε τροποποιείται.

4. ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ

4.1 Καθολική Υπηρεσία Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών

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

4.1.1 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.

Σε σχέση με τις πρόνοιες Οδηγίας 2018/1972/ΕΕ (CODE), διαφοροποιείται το πεδίο της Καθολικής Υπηρεσίας Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών με βάση το Μέρος III, Τίτλος I, Άρθρα 84-92.

Συγκεκριμένα, με βάση τα υπό αναφορά άρθρα, η υπηρεσία ευρυζωνικής πρόσβασης προστίθεται στο πεδίο της Καθολικής Υπηρεσίας Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, ως ακολούθως:

«τα κράτη μέλη διασφαλίζουν ότι όλοι οι καταναλωτές στην επικράτεια τους έχουν πρόσβαση σε προσιτή τιμή, λαμβανομένων υπόψη των ειδικών εθνικών συνθηκών, σε διατιθέμενη υπηρεσία επαρκούς ευρυζωνικής πρόσβασης στο διαδίκτυο και σε υπηρεσίες φωνητικών επικοινωνιών στην ποιότητα που καθορίζεται στην επικράτεια τους, συμπεριλαμβανομένης της υποκείμενης σύνδεσης, σε σταθερή θέση»

Εντός, του έτους 2021 ολοκληρώθηκε Έκθεση εκ μέρους ΓΕΡΗΕΤ, η οποία εισηγείται την τροποποίηση της σχετικής Απόφασης¹⁵, ώστε το περιεχόμενο της Καθολικής Υπηρεσίας να περιλαμβάνει και την υπηρεσία ευρυζωνικής πρόσβασης. Με την ενσωμάτωση του Κώδικα στην εθνική νομοθεσία, θα τροποποιηθεί και το υπό αναφορά Διάταγμα, ώστε να περιλαμβάνει και την υπηρεσία ευρυζωνικής πρόσβασης.

4.1.2 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 ΓΕΡΗΕΤ για τον 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.

Κατά το έτος 2021, δεν υπήρξε σχετικό αίτημα εκ μέρους του καθολικού παροχέα.

¹⁵ Απόφαση περί Καθορισμού του πεδίου της Καθολικής Υπηρεσίας (Κ.Δ.Π. 318/2014).

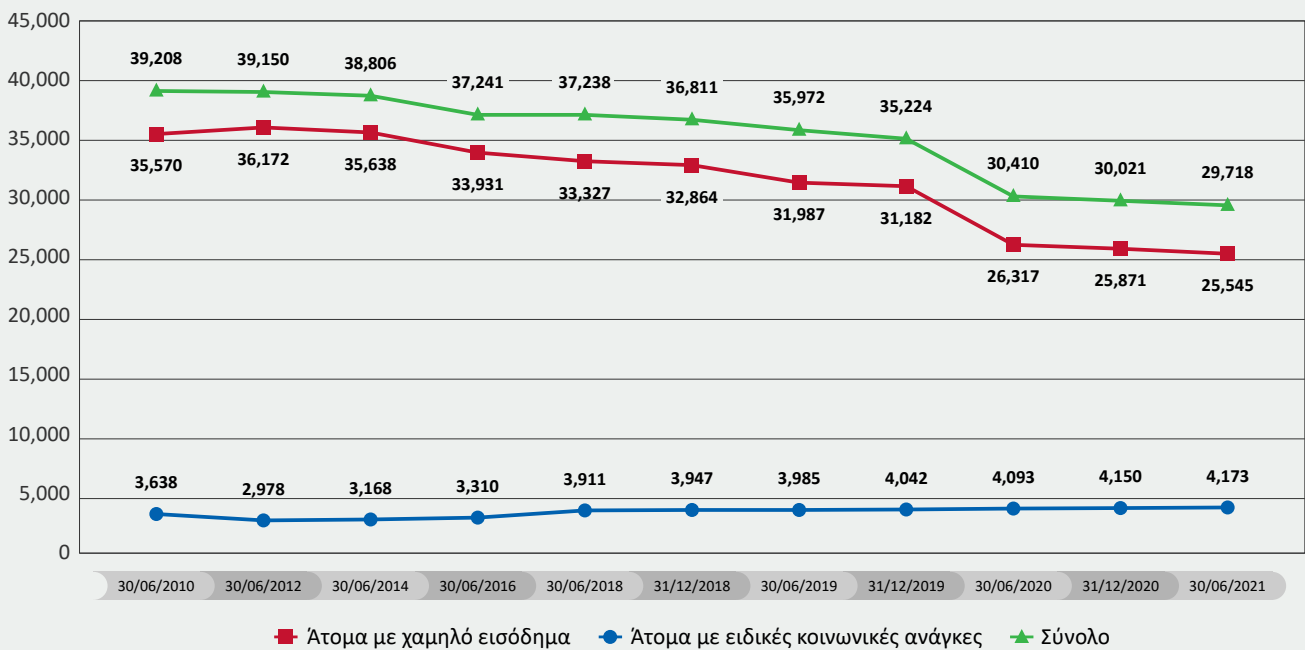
4.1.3 Ειδικά Τιμολογιακά Πακέτα

Με βάση το Διάταγμα 56/2018¹⁶, οι δικαιούχοι των ειδικών τιμολογιακών πακέτων καθορίζονται ως άτομα με ειδικές κοινωνικές ανάγκες και άτομα με χαμηλό εισόδημα. Οι κατηγορίες αναπηρίας που καθορίζονται ως δικαιούχοι των ειδικών τιμολογιακών πακέτων ορίζονται με βάση τη Σύμβαση των Δικαιωμάτων των Ατόμων με Αναπηρίες των Ηνωμένων Εθνών, ως αυτή επικυρώθηκε από την Κυπριακή Δημοκρατία. Στις κατηγορίες με χαμηλό εισόδημα εντάσσονται οι λήπτες του Ελάχιστου Εγγυημένου Εισοδήματος και των εν ισχύει δημόσιων βοηθημάτων.

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.

Πιο κάτω, παρουσιάζονται στατιστικά στοιχεία, σε σχέση με τον αριθμό των ληπτών των ειδικών τιμολογιακών πακέτων έως και τις 31 Δεκεμβρίου 2021.

Γράφημα 25: Αριθμός Δικαιούχων Ειδικών Τιμολογιακών Πακέτων



4.2 Καθολική Ταχυδρομική Υπηρεσία: Επιδόσεις Ποιότητας Κυπριακού Ταχυδρομείου

Σύμφωνα με το περί Ποιότητας Ταχυδρομικών Υπηρεσιών Διάταγμα του 2005, ΚΔΠ 435/2005, το Τμήμα Ταχυδρομικών Υπηρεσιών (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 Διεθνούς Ταχυδρομικής Ένωσης (International Post Corporation - IPC), με καθημερινή απευθείας πτήση.

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

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

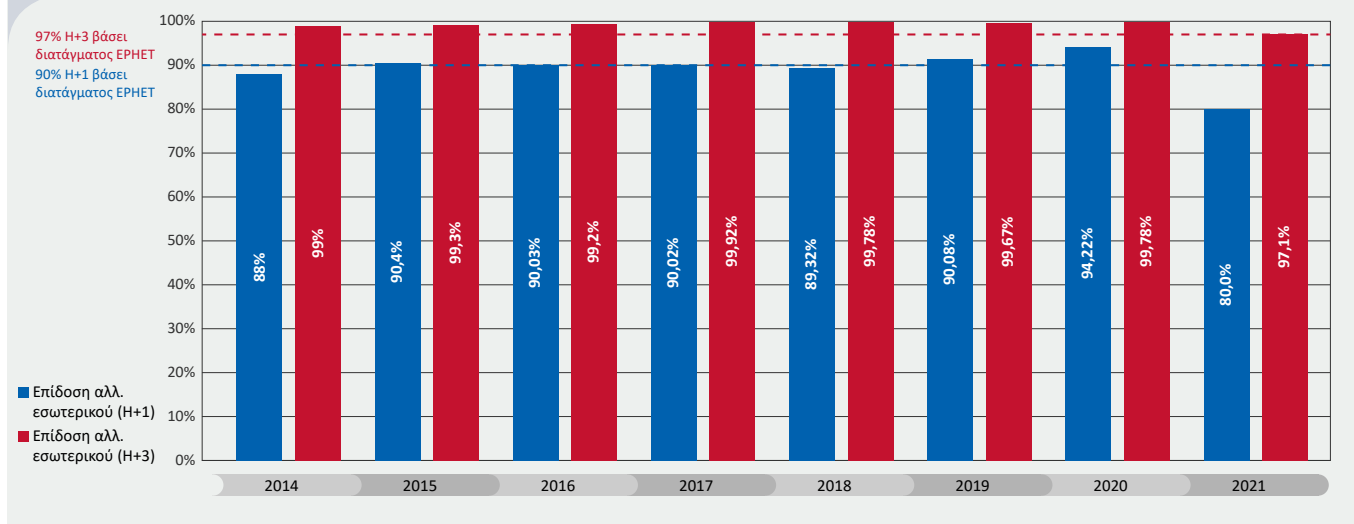
* Το ποσοστό αυτό αποτελεί δείκτη της ταχύτητας διακίνησης της αλληλογραφίας.

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

Κατά το 2020 το ΓΕΡΗΕΤ προχώρησε σε επιβολή κυρώσεων κατόπιν ελέγχου των επιδόσεων του Κυπριακού Ταχυδρομείου για το έτος 2019 και επέβαλε πρόστιμο ύψους 150,000 Ευρώ, αφού διαπιστώθηκε παράβαση του περί Ποιότητας (Ταχυδρομικών Υπηρεσιών) Διατάγματος, Κ.Δ.Π. 435/2005 ως προς τις προδιαγραφές επίδοσης της αλληλογραφίας εξωτερικού.

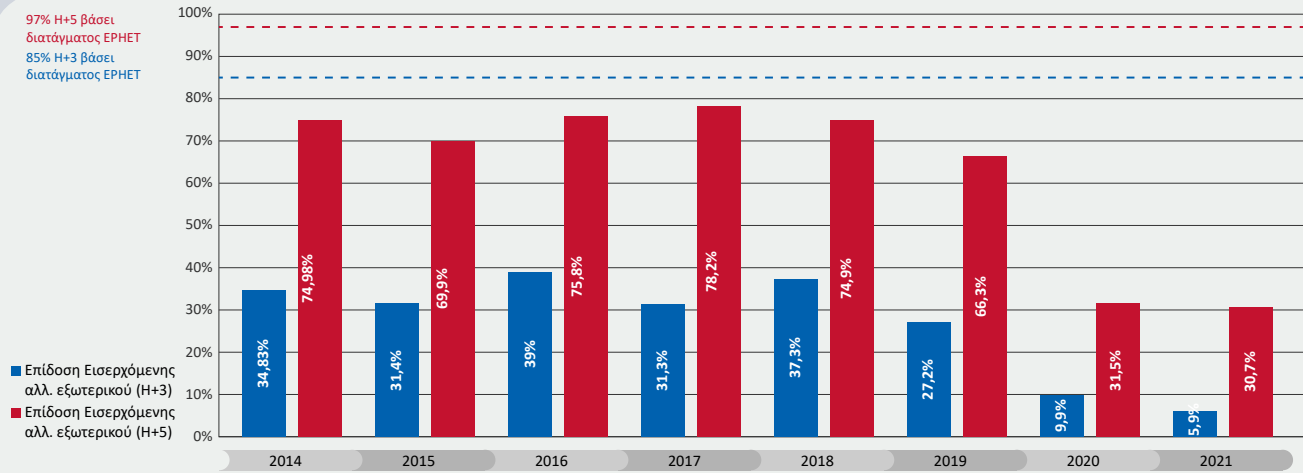
Κατά το 2021, το ΓΕΡΗΕΤ συνέχισε τον έλεγχο της ποιότητας προσφοράς Καθολικής Υπηρεσίας (διασυνοριακής και αλληλογραφίας εσωτερικού Α' προτεραιότητας). Αναφορικά με τα αποτελέσματα του 2020, το ΓΕΡΗΕΤ προχώρησε σε αξιολόγηση της συμμόρφωσης του Κυπριακού Ταχυδρομείου με τη νομοθεσία και ιδιαίτερα τις υποχρεώσεις του αναφορικά με τα ποσοστά επίδοσης αλληλογραφίας. Δεδομένης της συμμόρφωσης ως προς τις προδιαγραφές ποιότητας για την αλληλογραφία εσωτερικού, καθώς και των ιδιαζουσών συνθηκών που ίσχυαν λόγω της πανδημίας του Covid-19 και των προβλημάτων τα οποία έχει επιφέρει στις μεταφορές και στις ταχυδρομικές υπηρεσίες, εμποδίζοντας την ομαλή επίδοση της αλληλογραφίας εξωτερικού, δεν επιβλήθηκε πρόστιμο για το 2020.

Γράφημα 26: Επίδοση Αλληλογραφίας Εσωτερικού Α' προτεραιότητας 2021



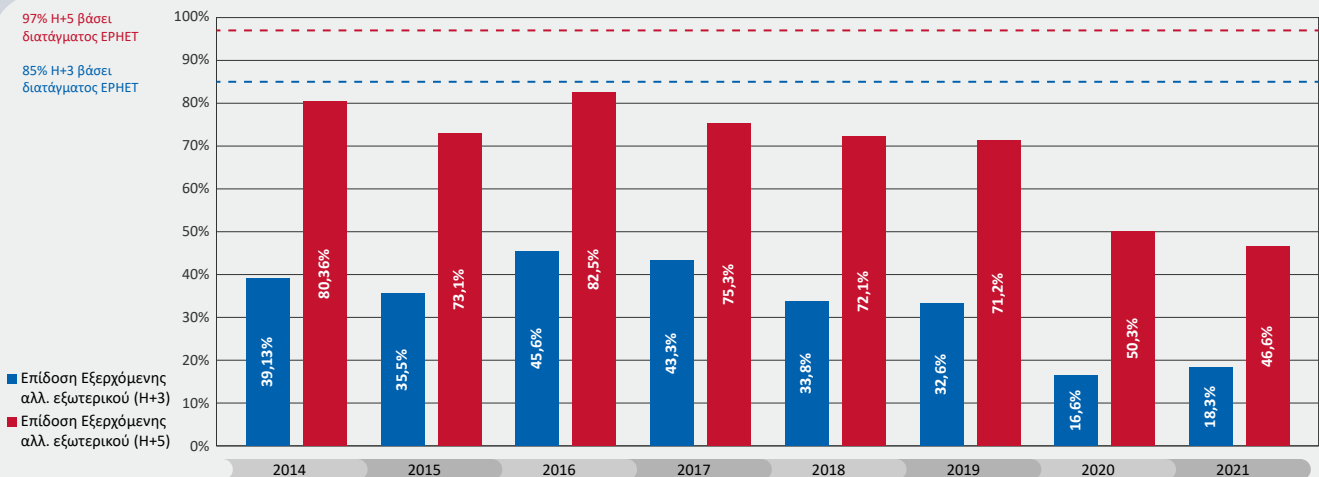
Με βάση τα αποτελέσματα της μέτρησης του χρόνου διακίνησης της αλληλογραφίας Εσωτερικού Α' Προτεραιότητας, το 2021 το Κυπριακό Ταχυδρομείο έχει επιτύχει οριακά το στόχο επίδοσης αλληλογραφίας εσωτερικού για το H+3, ενώ δεν έχει επιτύχει το στόχο επίδοσης αλληλογραφίας εσωτερικού για το H+1 και έχει παρουσιάσει σημαντική πτώση (-14,2%) σε σχέση με το 2020. Σύμφωνα με τα όσα ανέφερε το Κυπριακό Ταχυδρομείο, η πτώση αυτή οφείλεται κυρίως στην πανδημία του Covid-19 (απουσία προσωπικού ως κρούσμα ή επαφή, ή λόγω φροντίδας ανήλικων τέκνων), ενώ καταβλήθηκε μεγάλη προσπάθεια έτσι ώστε οι διανομές να εκτελούνται τουλάχιστο μέρα παρά μέρα, εξ' ου και το ποσοστό έγκαιρης παράδοσης για το (H+3).

Γράφημα 27: Επίδοση Εισερχόμενης Αλληλογραφίας Εξωτερικού 2021



Με βάση τα αποτελέσματα της μέτρησης του χρόνου διακίνησης του Διασυνοριακού Ταχυδρομείου Α΄ Προτεραιότητας, στην επίδοση εισερχόμενης αλληλογραφίας εξωτερικού σημειώθηκε σημαντική επιδείνωση, τόσο στην παράδοση για H+3 (-4%), όσο και στην παράδοση για H+5 (-0,8%), σε σχέση με το 2020 και είναι κατά πολύ χαμηλότερη από αυτή που καθορίζεται στο Διάταγμα του Επιτρόπου, αλλά οφείλεται κυρίως στην πανδημία του Covid-19 και στα προβλήματα τα οποία έχει επιφέρει, μεταξύ άλλων, στις μεταφορές και στις ταχυδρομικές υπηρεσίες.

Γράφημα 28: Επίδοση Εξερχόμενης Αλληλογραφίας Εξωτερικού 2021



Στην επίδοση εξερχόμενης αλληλογραφίας εξωτερικού, τα επίπεδα που επιτεύχθηκαν είναι χαμηλότερα από αυτά που καθορίζονται στο Διάταγμα του Επιτρόπου. Για το H+3 παρουσιάστηκε μικρή βελτίωση (+1,7%) σε σχέση με το 2020, ενώ για το H+5 παρουσιάστηκε επιδείνωση (-3,7%) η οποία οφείλεται κυρίως στην πανδημία του Covid-19 και στα προβλήματα τα οποία έχει επιφέρει, μεταξύ άλλων, στις μεταφορές και στις ταχυδρομικές υπηρεσίες.

4.3 Παράπονα Καταναλωτών

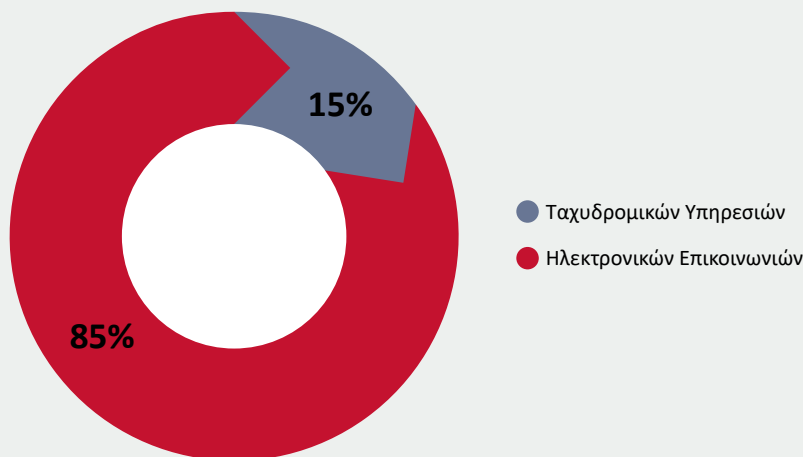
Αποτελεί εξουσία και αρμοδιότητα του Επιτρόπου Επικοινωνιών, μέσα στο πλαίσιο της Ρύθμισης της Αγοράς των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, να παρέχει στον καταναλωτή τη δυνατότητα να υποβάλλει γραπτώς το παράπονό του, έτσι ώστε να διασφαλίζεται η ομαλή λειτουργία της αγοράς και ταυτόχρονα η προστασία των καταναλωτών.

Ο καταναλωτής οφείλει πρώτιστα να αποταθεί στον παροχέα με τον οποίο είναι συμβεβλημένος και κατά του οποίου στρέφεται το παράπονο. Σε περίπτωση που δεν ικανοποιηθεί από τον χειρισμό και τις λύσεις που του προσφέρει ο παροχέας, έχει τη δυνατότητα υποβολής γραπτού παραπόνου, ώστε να τύχει εξέτασης από το ΓΕΡΗΕΤ.

Κατά την εξέταση των παραπόνων των καταναλωτών, διενεργείται έλεγχος της συμμόρφωσης των παροχέων με τις πρόνοιες της πρωτογενούς και δευτερογενούς νομοθεσίας.

Κατά το 2021, υποβλήθηκαν στον Επίτροπο Επικοινωνιών **162 παράπονα**, τόσο σε θέματα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (138 παράπονα), όσο και σε θέματα Ταχυδρομικών Υπηρεσιών (24 παράπονα), που αφορούσαν τις εξής περιπτώσεις:

Γράφημα 29: Παράπονα



Παράπονα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών

- 75 παράπονα για θέματα που αφορούν το συμβόλαιο, περιλαμβανομένων των παραπόνων που αφορούν την πρόωρη διακοπή συμβολαίου,
- 32 παράπονα για ποιότητα παροχής υπηρεσιών,
- 12 παράπονα για υπηρεσίες πολυμεσικής πληροφόρησης,
- 1 παράπονο για φορητότητα,
- 2 παράπονα για θέματα καθολικής υπηρεσίας,
- 4 παράπονα που αφορούν παράβαση διατάξεων Νόμου 112(Ι)/2004 {πχ χρεώσεις αριθμών καθολικής πρόσβασης (77XXXXXX) και άρθρου 89 (παράλειψη παροχέα να ενημερώσει ή και να εξασφαλίσει τη συγκατάθεση του κατόχου ακίνητης ιδιοκτησίας πριν προβεί σε εργασίες σε ακίνητη ιδιοκτησία).
- 12 παράπονα για τα οποία απαντήθηκε ότι το ΓΕΡΗΕΤ ήταν αναρμόδιο (πχ. παραπλανητική διαφήμιση, θέματα προσωπικών δεδομένων, ελαττωματικές συσκευές, παροχές οι οποίοι είναι αδειοδοτημένοι σε άλλες χώρες, κ.τ.λ.).

Παράπονα Ταχυδρομικών Υπηρεσιών

- 8 παράπονα για θέματα καθολικής υπηρεσίας/ποιότητας παροχής υπηρεσιών,
- 10 παράπονα για θέματα ταχυμεταφορών, όπως επιπρόσθετη χρέωση για παράδοση, μη παράδοση ταχυδρομικών αντικειμένων, καθυστέρηση στην παράδοση ταχυδρομικών αντικειμένων κ.λ.π.
- 6 παράπονα για θέματα για τα οποία απαντήθηκε ότι το ΓΕΡΗΕΤ ήταν αναρμόδιο (πχ θέματα διπλής χρέωσης ΦΠΑ, υπηρεσίες μεταφορών).

4.4 Εργαλεία Καταναλωτών

Το ΓΕΡΗΕΤ παρέχει διαδραστικά εργαλεία που 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 μετρήσεων και αξιολόγησης της ποιότητας ευρυζωνικών συνδέσεων **cyNettest**¹⁷ παρέχει στους καταναλωτές τη δυνατότητα διεξαγωγής μετρήσεων για σταθερές συνδέσεις, τόσο μέσω σχετικής ιστοσελίδας, όσο και με τη χρήση ξεχωριστής εφαρμογής που μπορούν οι χρήστες να εγκαθιστούν στον προσωπικό τους υπολογιστή. Επίσης, μέσω σχετικής εφαρμογής για κινητά τηλέφωνα με λειτουργικά Android & iOS, οι καταναλωτές είναι σε θέση να διεξάγουν μετρήσεις σε κινητές συνδέσεις και σε σταθερές ευρυζωνικές συνδέσεις για μετρήσεις μέσω ασύρματου δικτύου.

Το εργαλείο cyNettest υποστηρίζει τη χρήση εξειδικευμένου ενσύρματου τερματικού εξοπλισμού (ANT boxes) για τη διενέργεια μετρήσεων ποιότητας σύνδεσης στο υποστατικό του συνδρομητή. Έτσι παρέχεται η δυνατότητα διεξαγωγής πολλαπλών μετρήσεων, τα αποτελέσματα των οποίων προσδίδουν μια συνολική εικόνα της απόδοσης της υπηρεσίας του πελάτη καθ' όλη την διάρκεια του 24ώρου. Το ΓΕΡΗΕΤ διεξήγαγε μελέτη εντός του 2021 και προχώρησε σε σχετική αγορά μονάδων ANT boxes με στόχο την ενίσχυση της διαδικασίας αξιολόγησης παραπόνων για υπηρεσίες διαδικτύου και τη δημιουργία πάνελ μετρήσεων με αντιπροσωπευτικό δείγμα σε παγκύπριο επίπεδο. Και οι δύο αυτές ενέργειες προγραμματίστηκε να τεθούν σε εφαρμογή εντός του 1ου τριμήνου του 2022.

Το εργαλείο **cyCompare**¹⁸ αναπτύχθηκε για να παρέχει τη δυνατότητα στους χρήστες/καταναλωτές να συγκρίνουν τα διάφορα προϊόντα και υπηρεσίες που παρέχουν οι παροχείς που δραστηριοποιούνται στην Κύπρο και αφορούν τη σταθερή και κινητή τηλεφωνία, την ευρυζωνική πρόσβαση (σταθερή και κινητή) και την τηλεόραση, μεμονωμένα ή δεσμοποιημένα. Το εργαλείο είναι δημόσια διαθέσιμο δωρεάν στην ιστοσελίδα, <http://cycompare.ee.cy/>. Η δωρεάν διάθεση του εργαλείου, έχει επιτύχει την ενίσχυση της διαφάνειας στη συναλλαγή των παροχών με τους καταναλωτές και επιτρέπει στους καταναλωτές να εντοπίζουν τις προσφορές που ταιριάζουν στις προσωπικές τους ανάγκες. Το αναβαθμισμένο εργαλείο έχει τεθεί στη διάθεση του κοινού από τον Ιούνιο του 2020, και μέχρι το τέλος του 2021 είχαν πρόσβαση σε αυτό περί τους 40.000 μεμονωμένους χρήστες. Η μεγάλη επιτυχία στη χρήση του εργαλείου από τους Κύπριους καταναλωτές, έχει οδηγήσει το ΓΕΡΗΕΤ στην περαιτέρω ανάπτυξη του σε μορφή κινητής εφαρμογής mobile App, η οποία εντός του 2022 θα είναι δημόσια διαθέσιμη. Επιπρόσθετα, σε σχέση με τις ταχυδρομικές υπηρεσίες έχουν ξεκινήσει οι διαδικασίες για κατασκευή διαδραστικού εργαλείου σύγκρισης δημόσια διαθέσιμων υπηρεσιών παράδοσης ταχυδρομικών αντικειμένων για αντικείμενα έως 2 κιλά βάρους (εσωτερικού και εξωτερικού).

¹⁷ <https://cynettest.ee.cy/>

¹⁸ <http://cycompare.ee.cy/>

4.5 Εποπτεία Ραδιοεξοπλισμού

Το ΓΕΡΗΕΤ, ως αρμόδια αρχή εφαρμογής του άρθρου 3.3 της Οδηγίας RED, συμμετέχει στις εργασίες της Ομάδας Εργασίας Ειδικών Ραδιοεξοπλισμού της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Expert Group on Radio Equipment - EG-RE). Η ομάδα αυτή έχει ως όρους εντολής να δημιουργήσει το νομοθετικό πλαίσιο (εκτελεστικές πράξεις) που αφορά όλες τις πρόνοιες του άρθρου 3.3 της Οδηγίας. Οι εκτελεστικές αυτές πράξεις, θα αφορούν υποχρεώσεις των κατασκευαστών ραδιοεξοπλισμού για στοιχεία όπως κοινούς φορτιστές για συσκευές κινητής τηλεφωνίας, διαλειτουργικότητα τους με άλλο ραδιοεξοπλισμό, διεπαφές ραδιοεξοπλισμού, πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης, εύκολη πρόσβαση και χρήση τους από άτομα με αναπηρίες και έλεγχο συμμόρφωσης του συνδυασμού λογισμικού και υλισμικού του ραδιοεξοπλισμού με τις πρόνοιες της Οδηγίας ακόμα και μετά τη διάθεση στην αγορά (αναβάθμιση λογισμικών εκδόσεων του εξοπλισμού).

Έχει ήδη εκδοθεί η εκτελεστική πράξη (ΕΕ)2019/320 με ημερομηνία εφαρμογής την 17η Μαρτίου 2022. Με βάση την πράξη αυτή, όλοι οι κατασκευαστές κινητών τηλεφώνων με ικανότητα επεξεργασίας επιπέδου Η/Υ, θα πρέπει να φροντίσουν έτσι ώστε οι συσκευές αυτές να έχουν την δυνατότητα σύνδεσης με το ευρωπαϊκό δορυφορικό σύστημα πλοήγησης Galileo της Ε.Ε για σκοπούς παροχής πληροφοριών ακριβούς προσδιορισμού θέσης σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης.

Επιπρόσθετα, στα τελικά στάδια συζητήσεων μεταξύ των Κρατών Μελών και της Ε.Ε., βρίσκεται η εκτελεστική πράξη που αφορά την υποχρέωση χρήσης κοινών φορτιστών για ορισμένες κατηγορίες ραδιοεξοπλισμού. Ο τύπος του φορτιστή αυτού θα είναι USB TYPE-C. Η νέα αυτή πράξη θα παρέχει τη δυνατότητα στους καταναλωτές να επιλέγουν εάν θα αγοράσουν τέτοια συσκευή με ή χωρίς φορτιστή. Με αυτόν τον τρόπο επιτυγχάνεται τόσο η διευκόλυνση του τελικού χρήστη για μη αγορά πολλών και διαφορετικών φορτιστών, καθώς επίσης και ο στόχος της Ε.Ε για μείωση των ηλεκτρονικών αποβλήτων. Η πράξη αυτή αναμένεται να ολοκληρωθεί και να τεθεί σε ισχύ εντός του 2022.

5. ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ – ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ

5.1 Επίλυση Διαφορών

Κατά το 2021, ο Επίτροπος Επικοινωνιών χειρίστηκε μία διαδικασία επίλυσης διαφοράς, μεταξύ των αδειοδοτημένων παροχέων Eric Ltd και CYTA, με αντικείμενο την άρνηση ή/και παράλειψη ή/και αποφυγή παροχής πληροφοριών και συνεγκατάστασης σε φρεάτια από πλευράς CYTA.

Ο Επίτροπος Επικοινωνιών, με Απόφαση του ημερομηνίας 25 Μαΐου 2021, υποχρέωσε την CYTA όπως:

- i) Εντός δύο (2) μηνών από την επίδοση της Απόφασης
 - ο είναι σε θέση να ικανοποιήσει δεόντως αιτιολογημένο αίτημα παροχής συνεγκατάστασης σε φρεάτια του δικτύου της για την εγκατάσταση δικτύου και εξοπλισμού δικαιούχων παροχέων, συμπεριλαμβανομένης και της Eric Ltd.
 - ο δημιουργήσει προϊόν συνεγκατάστασης σε φρεάτια, με δυνατότητά της να απαιτήσει από τους δικαιούχους παροχείς, συμπεριλαμβανομένης και της Eric Ltd, τέλη για συμφωνίες συνεγκατάστασης και από κοινού χρήσης διευκολύνσεων
 - ο συμπεριλάβει σχετικές διατάξεις οι οποίες θα προνοούν ότι θα λαμβάνονται όλα τα απαραίτητα μέτρα από έκαστο δικαιούχο παροχέα ώστε ο πρόσθετος εξοπλισμός και καλώδια να είναι κατάλληλα και να μπορούν να τοποθετηθούν με τρόπο που να μειώνει ουσιαστικά τον χώρο που καταλαμβάνουν (π.χ. με στερέωση του εξοπλισμού στο κάθετο τοίχωμα του φρεατίου στην μεγάλη πλευρά και το πιάσιμο του λάσκου των καλωδίων με τρόπο που να περιβάλλουν τον εξοπλισμό (π.χ. παθητικό κουτί) ώστε να μην πληγεί η ακεραιότητα των τηλεπικοινωνιακών δικτύων που διέρχονται από τα εκάστοτε φρεάτια).
- ii) Μην απορρίψει εκ των προτέρων οποιοδήποτε αίτημα δικαιούχων παροχέων συμπεριλαμβανομένης και της Eric Ltd., στις περιπτώσεις που η CYTA διατηρεί ένωση δικτύου (οπτικού ή χάλκινου) εντός υφιστάμενου φρεατίου, εκτός εάν υπάρχουν εναλλακτικές λύσεις.
- iii) Αξιολογήσει ανά περίπτωση έκαστο αίτημα δικαιούχων παροχέων συμπεριλαμβανομένης και της Eric Ltd. Προς αυτή την κατεύθυνση η CYTA θα πρέπει να:
 1. Παρέχει πληροφορίες διαθεσιμότητας για τα φρεάτια στην περιοχή αιτήματος δικαιούχου παροχέα. Από την πληροφορία αυτή θα προκύπτουν τα επιλέξιμα φρεάτια στα οποία ο δικαιούχος παροχέας δυνητικά θα μπορούσε να εγκαταστήσει τον εξοπλισμό του.
 2. Επιτρέπει συνεγκατάσταση εξοπλισμού και καλωδίων εντός φρεατίου της, ως ακολούθως:
 - α) σε φρεάτια που δεν διατηρεί ένωση δικτύου (οπτικού ή χάλκινου), επιτρέπει συνεγκατάσταση εξοπλισμού και καλωδίων εντός φρεατίου της, νοουμένου ότι ο χώρος που θα καταλαμβάνει ο εξοπλισμός και τα καλώδια του δικαιούχου παροχέα δεν ξεπερνούν το 1/3 της συνολικής χωρητικότητας του φρεατίου, και
 - β) (β) σε φρεάτια που υπάρχει ένωση δικτύου (οπτικού ή χάλκινου), και εφόσον δεν υπάρχουν εναλλακτικές λύσεις από τον υπόχρεο παροχέα, επιτρέπει συνεγκατάσταση εξοπλισμού και καλωδίων του δικαιούχου παροχέα σύμφωνα με το σημείο 2(α) και εφόσον μετά την εγκατάσταση περισσεύει χώρος 1/3 της συνολικής χωρητικότητας του φρεατίου (και ο οποίος αποτελεί τον χώρο τον οποίο μπορεί να προκρατήσει η CYTA για σκοπούς συντήρησης, αποκατάστασης βλαβών και μελλοντικής επέκτασης).
- iv) Συμμορφωθεί με την Απόφαση και εφαρμόσει τις υποχρεώσεις τις οποίες της επιβάλλει, εντός χρονικού πλαισίου δύο (2) μηνών και όπως ενημερώσει τον Επίτροπο Επικοινωνιών αναφορικά με τις ενέργειες στις οποίες έχει προβεί και προτίθεται να προβεί προς συμμόρφωση της παρούσας (αποστολή προσχεδίου συμφωνίας πλαίσιο, προτεινόμενων τελών), σε διάστημα ενός (1) μηνός από την έκδοση της απόφασης.

5.2 Επιβολή Διοικητικών Κυρώσεων

Πίνακας 4: Υποθέσεις επιβολής διοικητικών κυρώσεων στις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες

<p>Απόφαση ημερ. 12/04/2021 με την οποία επιβλήθηκε διοικητικό πρόστιμο σε παροχέα ηλεκτρονικών επικοινωνιών για μη συμμόρφωση με την Απόφαση Επιτρόπου ημερ. 09/08/2019.</p>	<p>Επιβολή διοικητικών κυρώσεων με επιβολή στην ΑΤΗΚ διοικητικού προστίμου ύψους €50.000 καθώς και €800 ημερησίως για κάθε ημέρα συνέχισης της μη συμμόρφωσης/ παράβασης του διατακτικού της Απόφασης Επιτρόπου ημερ. 09/08/2019.</p>
<p>Απόφαση ημερομηνίας 02/06/2021 με την οποία επιβλήθηκαν διοικητικές κυρώσεις σε παροχέα ηλεκτρονικών επικοινωνιών λόγω παράλειψης καταβολής του ετήσιου διοικητικού τέλους γενικής εξουσιοδότησης Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών 2021.</p>	<p>Επιβολή διοικητικών κυρώσεων με επιβολή διοικητικού προστίμου ύψους €500 προς τον παροχέα VEOO SOLUTIONS LTD λόγω παράλειψης καταβολής του διοικητικού τέλους 2021. Επίσης, ο παροχέας διατάχθηκε να καταβάλει το οφειλόμενο διοικητικό τέλος και διαγράφηκε από το μητρώο γενικών εξουσιοδοτήσεων ηλεκτρονικών επικοινωνιών.</p>
<p>Απόφαση ημερομηνίας 02/06/2021 με την οποία επιβλήθηκαν διοικητικές κυρώσεις σε παροχέα ηλεκτρονικών επικοινωνιών λόγω παράλειψης καταβολής του ετήσιου τέλους αριθμοδοτικών πόρων για το έτος 2021.</p>	<p>Επιβολή διοικητικών κυρώσεων με επιβολή διοικητικού προστίμου στον παροχέα VEOO SOLUTIONS LTD λόγω παράλειψης καταβολής του ετήσιου τέλους αριθμοδοτικών πόρων για το έτος 2021. Επίσης, ο παροχέας διατάχθηκε να καταβάλει το ετήσιο τέλος αριθμοδοτικών πόρων. Οι αριθμοδοτικοί πόροι επιστράφηκαν στο ΣΑΚΔ.</p>
<p>Απόφαση ημερομηνίας 02/11/2021 με την οποία επιβλήθηκε διοικητικό πρόστιμο σε παροχέα λόγω παράβασης του άρθρου 89 του Νόμου 112(Ι)/2004.</p>	<p>Επιβολή διοικητικών κυρώσεων με επιβολή διοικητικού προστίμου στον παροχέα EPIC LTD ύψους €5.000 λόγω παράβασης του άρθρου 89 του Νόμου 112(Ι)/2004 σε σχέση με απόκτηση ακίνητης ιδιοκτησίας και εξουσίες εισόδου για σκοπούς εργασιών και συγκεκριμένα την παράλειψη του παροχέα να ειδοποιήσει τον κάτοχο ακίνητης ιδιοκτησίας ή να εξασφαλίσει τη συγκατάθεση του πριν προβεί σε τέτοιες εργασίες.</p>

Πίνακας 5: Υποθέσεις Επιβολής Διοικητικών Κυρώσεων στις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες

Απόφαση ημερομηνίας 02/06/2021 με την οποία επιβλήθηκαν διοικητικές κυρώσεις σε παροχέα ταχυδρομικών υπηρεσιών λόγω παράλειψης καταβολής του ετήσιου διοικητικού τέλους γενικής εξουσιοδότησης Ταχυδρομικών Υπηρεσιών 2021.

Επιβολή διοικητικών κυρώσεων με επιβολή διοικητικού προστίμου ύψους €200 προς τον παροχέα DELIVER 4U A.S. LTD λόγω παράλειψης καταβολής του διοικητικού τέλους 2021. Επίσης ο παροχέας διατάχθηκε να καταβάλει το οφειλόμενο διοικητικό τέλος και διαγράφηκε από το μητρώο γενικών εξουσιοδοτήσεων ταχυδρομικών υπηρεσιών.

5.3 Δικαστικές Αποφάσεις

Πίνακας 6: Δικαστικές Αποφάσεις που εκδόθηκαν το 2021

Τίτλος	Ημερομηνία έκδοσης της Απόφασης	Θέμα
Αναθ. Έφεση 10/2016 ΑΤΗΚ ν Επιτρόπου Επικοινωνιών	15/12/2021	Αίτημα για ακύρωση της απόφασης του πρωτόδικου δικαστηρίου. Η έφεση της ΑΤΗΚ απορρίφθηκε.
Αγωγή υπ' αρ. 494/2013 ΑΤΗΚ ν Επιτρόπου Επικοινωνιών	30/09/2021	Αίτημα για αποζημιώσεις ύψους €257.138,96 ως ζημιές που υπέστη η ενάγουσα από την εφαρμογή του Διατάγματος που εκδόθηκε από τον εναγόμενο ΔΕ 5/05 που δημοσιεύθηκε στις 03/08/2005 στην Επίσημη Εφημερίδα μέρος Τρίτο ως Ατομική Διοικητική Πράξη 751/05 και το οποίο ακυρώθηκε από το Ανώτατο Δικαστήριο στην προσφυγή 1299/05. Η αγωγή απορρίφθηκε.

5.4 Προσφυγές

Πίνακας 7: Προσφυγές που καταχωρήθηκαν το 2021

Προσφυγή υπ' αρ. 92/2021 μεταξύ ΑΤΗΚ ν Επιτρόπου Επικοινωνιών

Προσφυγή υπ' αρ. 652/2021 μεταξύ ΑΤΗΚ ν Επιτρόπου Επικοινωνιών

Προσφυγή υπ' αρ. 867/2021 μεταξύ ΑΤΗΚ ν Επιτρόπου Επικοινωνιών