

ΓΙΩΡΓΟΣ ΜΙΧΑΗΛΙΔΗΣ

Επίτροπος Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων

Οι Κύπριοι πληρώνουν ακριβά τις «υψηλές ταχύτητες»

Χαμηλότερα τέλη περιαγωγής θα πληρώνουν όσοι Κύπριοι ταξιδεύουν εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης από τα τέλη Απριλίου, σύμφωνα με τον Επίτροπο Ρυθμίσεων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων, Γιώργο Μιχαηλίδη. Σε συνέντευξη του στο EUROΚΕΡΔΟΣ, ο Επίτροπος ανέφερε πως η Κύπρος υστερεί στις ταχύτητες στο ίντερνετ άνω το 30Mbps όπου το ποσοστό αυτών των γραμμών είναι στο 4,3% έναντι 30% που είναι ο μέσος όρος της ΕΕ. Την ίδια ώρα ο κύπριος καταναλωτής πληρώνει το ψηλότερο ποσοστό σε σχέση με το εισόδημα του για να απολαμβάνει ταχύτητες άνω το 12Mbps. Όσον αφορά τα παράπονα των καταναλωτών που φτάνουν στο Γραφείο του Επιτρόπου αυτά επικεντρώνονται κυρίως σε θέματα ποιότητας υπηρεσιών, τεχνικά θέματα, θέματα συμβάσεων και χρεώσεων.

• Της Αγγέλας Κωμοδρόμου

- Τι αλλάζει για τους καταναλωτές από τον Ιούνιο του 2017 όταν χρησιμοποιούν το τηλέφωνο τους οπουδήποτε στην Ευρώπη;

- Από τις 15 Ιουνίου 2017 οι παροχείς δεν θα χρεώνουν στους πελάτες τους που βρίσκονται σε διεθνή περιαγωγή εντός της Ε.Ε. επιπρόσθετο τέλος, πέραν από τις εγχώριες λιανικές τιμές, για τις υπηρεσίες:

- Εισερχόμενες / εξερχόμενες κλήσεις περιαγωγής,
- Εξερχόμενα μηνύματα SMS σε περιαγωγή,
- Υπηρεσίες περιαγωγής δεδομένων, συμπεριλαμβανομένων των μηνυμάτων MMS, και
- Τέλη ενεργοποίησης του τερματικού εξοπλισμού ή της υπηρεσίας που πρόκειται να χρησιμοποιηθεί στο εξωτερικό.

Προκειμένου να αποτραπούν φαινόμενα κατάχρησης των υπηρεσιών, οι παροχείς μπορούν να εφαρμόζουν πολιτική εύλογης χρήσης, ώστε οι πελάτες τους να καταναλώνουν συγκεκριμένες ποσότητες (σε όγκο και λεπτά) σύμφωνα με το τιμολογιακό τους πρόγραμμα. Έως τις 15 Δεκεμβρίου 2016, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή αναμένεται να εκδώσει εκτελεστικές πράξεις οι οποίες θα θεσπίζουν λεπτομερείς κανόνες σχετικά με την εφαρμογή της πολιτικής εύλογης χρήσης.

- Που ανέρχονται οι μειώσεις στα τέλη περιαγωγής που θα ισχύσουν από το τέλος Απριλίου;

- Από τις 30 Απριλίου 2016 έως τις 14 Ιουνίου 2017 οι παροχείς περιαγωγής μπορούν να επιβά-



λουν επιπρόσθετο τέλος πέραν της εγχώριας λιανικής τιμής για την παροχή ρυθμιζόμενων λιανικών υπηρεσιών περιαγωγής. Το σύνολο της εγχώριας τιμής οφείλει να μην υπερβαίνει τα πιο κάτω ανώτατα τέλη:

- Εξερχόμενες κλήσεις σε περιαγωγή ανώτατο όριο 0,19 ευρώ / λεπτό,
- Εξερχόμενα SMS σε περιαγωγή, ανώτατο όριο 0,06 ευρώ / μήνυμα,
- Υπηρεσίες περιαγωγής δεδομένων, ανώτατο όριο 0,20 ευρώ / megabyte,
- Εισερχόμενες κλήσεις σε περιαγωγή, οποιοδήποτε πρόσθετο τέλος δεν υπερβαίνει τη σταθμισμένη μέση τιμή των μέγιστων τελών τερματισμού κλήσεων κινητής τηλεφωνίας ανά την Ε.Ε.

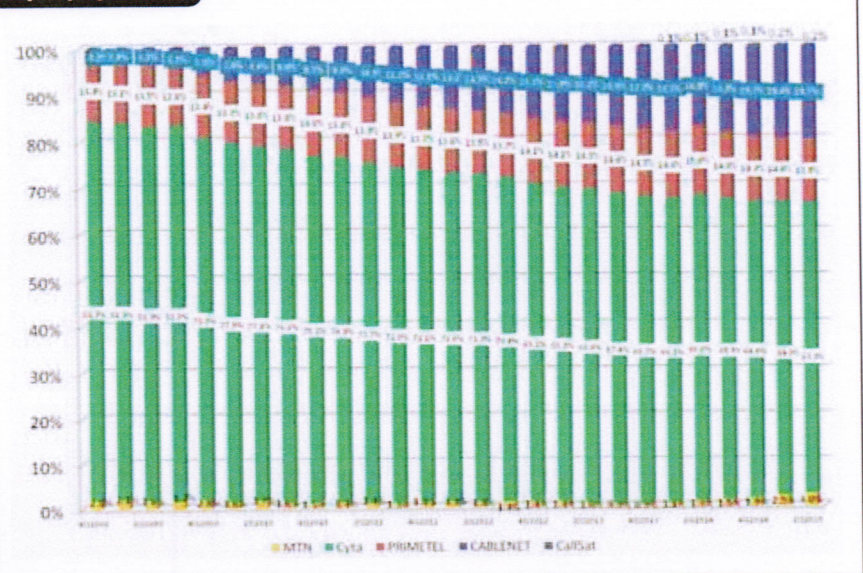
- Σύμφωνα με έρευνα του ΓΕΡΗΕΤ, «Broadband Acceleration study for Cyprus» οι ταχύτητες των ευρυζωνικών δικτύων στην χώρα μας βρίσκονται κάτω από τον μέσο όρο σε σχέση με τις υπόλοιπες ευρωπαϊκές χώρες. Που υστερεί η Κύπρος;

- Η Κύπρος υστερεί στις ταχύτητες άνω το 30mbps όπου το ποσοστό αυτών των γραμμών είναι το 4,3% έναντι 30% που είναι ο μέσος όρος της ΕΕ. Φυσικά αυτό είναι ένα πολύπλοκο πρόβλημα που οφείλεται, σύμφωνα με τη μελέτη που αναφέρατε, στην έλλειψη ψηφιακών δεξιοτήτων, την έλλειψη ηλεκτρονικών υπηρεσιών εκ μέρους του κράτους αλλά και του ιδιωτικού τομέα καθώς και στην τιμολόγηση. Σύμφωνα με την έρευνα καταναλωτών την οποία διεξήγαγε το ΓΕΡΗΕΤ οι καταναλωτές που ήδη έχουν σύνδεση στο διαδίκτυο ενδιαφέρονται να αυξήσουν τις ταχύτητες τους, με την προϋπόθεση ότι η αύξηση στην υφιστάμενη μηνιαία τιμολόγηση τους δεν θα είναι υψηλή. Συγκεκριμένα, το 59% των συνδρομητών που διαθέτουν ταχύτητες 2-4 mbps θα πλήρωνε 1 ευρώ για να αυξήσει κατά 2 mbps την ταχύτητα του το 68% των συνδρομητών με ταχύτητα 6-10 mbps θα πλήρωνε 2 ευρώ για να αυξήσει την ταχύτητα του κατά 4 mbps και το 71% των συνδρομητών με ταχύτητες 12-30 mbps θα πλήρωνε 4 ευρώ για να αυξήσει την ταχύτητα του κατά 10 mbps.

- Τελικά η Κύπρος έχει μπει σε τροχιά υψηλών ταχυτήτων; Σχετικά με τον στόχο -όπως όλοι έχουν πρόσβαση σε δίκτυα ταχύτητας τουλάχιστον 30Mbps μέχρι το 2020, ενώ οι μισοί εξ αυτών να έχουν πρόσβαση με ταχύτητα 100Mbps- που βρισκόμαστε και πως μπορεί να επιτευχθεί αυτό;

- Σε σχέση με τον πρώτο στόχο που αφορά τη δυνατότητα πρόσβασης για όλους σε ταχύτητες άνω το 30mbps, η Κύπρος διαθέτει ήδη κάλυψη 84%, ποσοστό σημαντικά ψηλότερο από το μέσο όρο της ΕΕ που είναι 71%. Αναφορικά με τον δεύτερο στόχο, βρισκόμαστε αρκετά πίσω καθώς μόνο

Γράφημα 1



το 0,1% διαθέτει ταχύτητες άνω το 100mbps, ενώ ο μέσος όρος της ΕΕ βρίσκεται στο 10,8%. Σύμφωνα και με την μελέτη που χρηματοδότησε η EBRD και εκπόνησε η Analysys Mason για λογαριασμό του ΓΕΡΗΕΤ με τίτλο «Broadband Acceleration Study for Cyprus», για να επιτευχθεί ο εν λόγω στόχος, υπάρχουν αρκετές υποβοηθητικές ενέργειες που θα μπορούσαν να υλοποιηθούν από την πλευρά της προσφοράς και ζητήσης με εμπλοκή κρατικών αρχών καθώς και του ιδιωτικού τομέα όπως η απόκτηση ψηφιακών δεξιοτήτων, η αύξηση της συνδεσιμότητας των Μικρο-μεσαίων Επιχειρήσεων, αύξηση των ταχυτήτων που προσφέρουν οι παροχείς κ.α. Σε περίπτωση εφαρμογής των πιο πάνω μέτρων και σε συνδυασμό με την υλοποίηση των σχεδίων για δημιουργία και επέκταση των δικτύων νέας γενιάς ο στόχος αυτός, σύμφωνα με την ίδια μελέτη, μπορεί να επιτευχθεί.

- Υπάρχει έδαφος για νέους παίκτες στην αγορά;

- Το ρυθμιστικό περιβάλλον στην Κύπρο έχει διαμορφωθεί με τέτοιο τρόπο ώστε να μην υπάρχουν εμπόδια εισόδου στην αγορά των ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Ως εκ τούτου, υπάρχει χώρος για νέους παίκτες υπό την προϋπόθεση ότι θα μπορούν να προσφέρουν ανταγωνιστικές υπηρεσίες σε σχέση με τις υφιστάμενες, ως προς την ποιότητα, την τιμή και την εξυπηρέτηση του καταναλωτή.

- Πώς κρίνετε τον ανταγωνισμό σχετικά με το μέγεθος της κυπριακής αγοράς;

- Το επίπεδο ανταγωνισμού στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών σε σχέση με το μέγεθος της αγοράς, κρίνεται ικανοποιητικό κάτι που διαπιστώνεται τόσο από τις συνεχείς μειώσεις των τιμών και τις διάφορες επιλογές που προσφέρουν οι παροχείς, όσο και από τις ποιοτικές αναβαθμίσεις

των παρεχόμενων υπηρεσιών. Πιο συγκεκριμένα, στον τομέα της ευρυζωνικής πρόσβασης δραστηριοποιούνται στο παρόν στάδιο 5 παροχείς στην αγορά και υπάρχουν 2 ιδιόκτητα δίκτυα (βλ. γράφημα 1 για μερίδια αγοράς). Παρόλα αυτά οι τιμές παραμένουν σε υψηλά επίπεδα σε σχέση με τον μέσο όρο της ΕΕ παρουσιάζοντας όμως καθοδική τάση, αφού στη φετινή μέτρηση είχαμε πτώση 25%.

Στον τομέα της κινητής τηλεφωνίας δραστηριοποιούνται 5 παροχείς, 3 με δικό τους δίκτυο και 2 με ιδεατό δίκτυο (βλ. γράφημα 2 για μερίδια αγοράς) Στην αγορά σταθερής τηλεφωνίας δραστηριοποιούνται 5 παροχείς. Η εν λόγω αγορά, συρρικνώνεται και σε συνδυασμό με την έλλειψη ενδιαφέροντος εκ μέρους των εναλλακτικών παροχών για να δραστηριοποιηθούν στην αγορά αυτή, έχει ως αποτέλεσμα τη διατήρηση του υψηλού ποσοστού της Cyta κοντά στο 80%. Τα επιχειρηματικά σχέδια των εναλλακτικών παροχών επικεντρώνονται στην παροχή ευρυζωνικών υπηρεσιών που περιλαμβάνουν υπηρεσίες φωνής μέσω VoIP, όπως φαίνεται από τα μερίδια αγοράς στο γράφημα 1.

- Ισχύει ότι οι κύπριοι πληρώνουν ακριβό και αργό ίντερνετ;

- Σύμφωνα με το DESI report της ΕΕ, ο Κύπριος καταναλωτής πληρώνει το ψηλότερο ποσοστό σε σχέση με το εισόδημα του για να απολαμβάνει ταχύτητες άνω το 12mbps παρόλο που το κόστος αυτό σε σχέση με την προηγούμενη μέτρηση παρουσίασε βελτίωση 25% περίπου. Είναι σημαντικό να γνωρίζει το κοινό ότι η Κύπρος, σύμφωνα με τις μετρήσεις της ΕΕ, παρέχει πραγματική ταχύτητα που είναι αρκετά κοντά στο επίπεδο της διαφημιζόμενης ταχύτητας, γεγονός που δεν λαμβάνεται υπόψη στη μεθοδολογία της εν λόγω μελέτης, με

το ποσοστό αυτό να ανέρχεται περίπου στο 85%. Σε χώρες όπως η Ελλάδα και το Ηνωμένο Βασίλειο, το ποσοστό αυτό είναι περίπου 45%. Χαρακτηριστικά, μπορούμε να δώσουμε το παράδειγμα ότι ένας καταναλωτής στην Ελλάδα ή στο Ηνωμένο Βασίλειο που αγοράζει ταχύτητα 30 mbps, ουσιαστικά απολαμβάνει την ίδια πραγματική ταχύτητα με έναν καταναλωτή στην Κύπρο που αγοράζει μόνο 16 mbps. Επιπρόσθετα, αξίζει να σημειωθεί ότι τον τελευταίο χρόνο έχουν διπλασιαστεί οι ταχύτητες από όλους τους παροχείς, είτε δωρεάν είτε με μικρό κόστος για τον καταναλωτή.

- Που βρίσκεται η Κύπρος όσον αφορά το δίκτυο επόμενης γενιάς;

- Η Κύπρος διαθέτει υψηλό ποσοστό κάλυψης από δίκτυα νέας γενιάς με ποσοστό πάνω από το μέσο όρο της ΕΕ. Περαιτέρω, οι δύο παροχείς με σταθερά ιδιόκτητα δίκτυα σχεδιάζουν επέκταση αυτών των δικτύων για επιπρόσθετη κάλυψη, με την ΑΤΗΚ να ξεκινά σύντομα τη δημιουργία δικτύου οπτικών ινών το οποίο θα προσφέρει ταχύτητες που θα ικανοποιούν το δεύτερο στόχο του Digital Agenda για ταχύτητες 100mbps και άνω, κάτι το οποίο προς το παρόν είναι δυνατόν μόνο μέσω του δικτύου της Cablenet. Άρα αναμένουμε παράλληλα και αύξηση του επιπέδου του ανταγωνισμού. Σημειώνω πως σύμφωνα και με τις προθέσεις των παροχών με ιδιόκτητο δίκτυο θα ξεκινήσουν την επέκταση του δικτύου τους εντός του έτους, με σημείο καμπής το 2017.

- Τι προνοεί το διάταγμα που έχει εκδοθεί σχετικά με το θέμα του ανοικτού δικτύου; Είναι προς το συμφέρον του καταναλωτή;

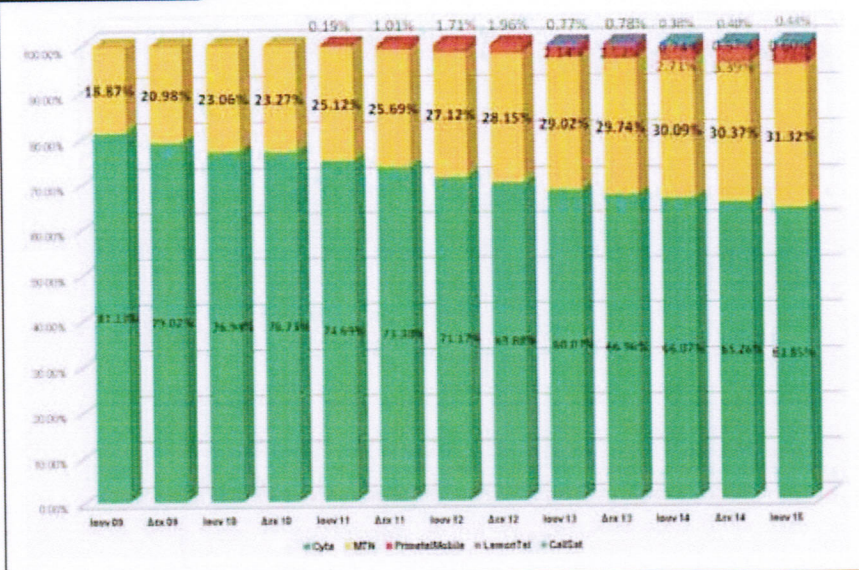
- Ο συγκεκριμένος Κανονισμός θεσπίζει κοινούς κανόνες για τη διασφάλιση της ισότιμης και μη διακριτικής διαχείρισης της κίνησης στο διαδίκτυο και των σχετικών δικαιωμάτων των τελικών χρηστών. Οι χρήστες θα μπορούν να έχουν πρόσβαση, να διανέμουν πληροφορίες και περιεχόμενο, να χρησιμοποιούν και να παρέχουν εφαρμογές και υπηρεσίες και να χρησιμοποιούν τερματικό εξοπλισμό της επιλογής τους.

Σύμφωνα με τον κανονισμό, οι παροχείς δικτύου θα πρέπει: Να αντιμετωπίζουν ισότιμα κάθε κίνηση στο δίκτυο τους ενώ θα μπορούν να εφαρμόζουν εύλογα μέτρα διαχείρισης της κίνησης που δεν εισάγουν διακρίσεις και δεν βασίζονται σε εμπορικά κριτήρια.

Όσον αφορά την προστασία καταναλωτών, οι παροχείς πρέπει να συμπεριλάβουν στις συμβάσεις υπηρεσιών για πρόσβαση στο διαδίκτυο κατανοητή περιγραφή:

- Του τρόπου με τον οποίο θα επηρεάζεται η ποιότητα των υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο, η ιδιωτική ζωή των τελικών χρηστών και η προστασία των δεδομένων τους από πιθανά μέτρα διαχείρισης.

Γράφημα 2



- Του τρόπου με τον οποίο οποιαδήποτε βελτιστοποιημένη υπηρεσία στην οποία ο τελικός χρήστης γίνεται συνδρομητής ενδέχεται να επηρεάσει τις υπηρεσίες πρόσβασης στο διαδίκτυο που του παρέχονται.
- Της ελάχιστης, της συνήθους, της μέγιστης και της διαφημιζόμενης ταχύτητας (down/up) σε σταθερά δίκτυα ή της εκτιμώμενης μέγιστης και διαφημιζόμενης ταχύτητας (down/up) σε κινητά δίκτυα.
- Των μέσων αποκατάστασης σύμφωνα με το εθνικό δίκαιο σε περίπτωση οποιασδήποτε συνεχούς ή τακτικής επαναλαμβανόμενης απόκλισης επιδόσεων.

Οι παροχείς θα πρέπει να θεσπίσουν διαφανείς, απλές και αποτελεσματικές διαδικασίες για το χειρισμό των καταγγελιών των τελικών χρηστών

- Ποιες είναι οι κύριες δραστηριότητες του Γραφείου του Επιτρόπου;

- Οι δραστηριότητες του Γραφείου έχουν στόχο την προαγωγή των συμφερόντων των καταναλωτών σε ό,τι αφορά τις τιμές, τη διαθεσιμότητα επιλογής, την προώθηση της καινοτομίας και την ανάπτυξη της οικονομίας μέσω της ανάπτυξης αποδοτικού ανταγωνισμού. Το ΓΕΡΗΕΤ διασφαλίζει την ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών, και την παροχή μιας ελάχιστης δέσμης υπηρεσιών τόσο στην αγορά των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών όσο και στην αγορά των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, σε όλους τους πολίτες της Δημοκρατίας. Περαιτέρω, το ΓΕΡΗΕΤ έχει την αρμοδιότητα για υλοποίηση της στρατηγικής της κυβερνοασφάλειας.

- Πόσο σημαντική είναι η λειτουργία της νέας ιστοσελίδας του ΓΕΡΗΕΤ;

- Η λειτουργία της νέας ιστοσελίδας του ΓΕΡΗΕΤ,

www.ocecpr.org.cy είναι πολύ σημαντική αφού φιλοδοξεί να αποτελέσει ένα ολοκληρωμένο μέσο εξυπηρέτησης των θεμελιακών αρχών λειτουργίας του ΓΕΡΗΕΤ, όπως η διαφάνεια, η ίση μεταχείριση, η μη διάκριση, η αντικειμενικότητα, η χρηστή διοίκηση και η καλή πίστη στις σχέσεις του με την αγορά, ενώ ταυτόχρονα να παρέχει έγκυρη και έγκαιρη ενημέρωση αναφορικά με τη ρύθμιση των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών.

Η ιστοσελίδα παρέχει εύκολη πρόσβαση στις πληροφορίες που αφορούν τον καταναλωτή, την αγορά και τα ΜΜΕ, καθώς και επιπλέον δυνατότητες σε κάθε κατηγορία. Για παράδειγμα, περιέχει διαδραστικά εργαλεία για τους καταναλωτές, που αφορούν την σταθερή και κινητή τηλεφωνία αλλά και το διαδίκτυο, όπως επίσης και τη δυνατότητα υποβολής παραπόνων σε σχέση με τις υπηρεσίες που λαμβάνουν.

- Τέλος πείτε μας ποια είναι τα συνήθη παράπονα των καταναλωτών που φτάνουν στο Γραφείο του Επιτρόπου;

- Στους πρώτους δύο μήνες του 2016 έχουν υποβληθεί 24 παράπονα ενώ για το έτος 2015 υποβλήθηκαν στο ΓΕΡΗΕΤ 111 παράπονα καταναλωτών σε σχέση με υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομείων. Τα παράπονα επικεντρώνονται κυρίως σε θέματα ποιότητας υπηρεσιών, τεχνικά θέματα, θέματα συμβάσεων και χρεώσεων. Οι καταναλωτές προτρέπονται, σε περίπτωση που εξαντλήσουν τα περιθώρια με τον παροχέα τους να απευθύνονται στο ΓΕΡΗΕΤ. Τα παράπονα υποβάλλονται είτε ηλεκτρονικά μέσω της ιστοσελίδας του γραφείου, είτε ταχυδρομικά, είτε μέσω φαξ στον αριθμό 22693070.