



ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΩΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΩΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ

Βρυξέλλες, 13.03.1996
COM(96) 73 τελικό

ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ

ΣΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ, ΣΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ,
ΣΤΗΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ
ΚΑΙ ΣΤΗΝ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΩΝ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΩΝ

ΚΑΘΟΛΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

ΣΤΗΝ ΠΡΟΟΠΤΙΚΗ ΕΝΟΣ ΠΛΗΡΩΣ

ΕΛΕΥΘΕΡΩΜΕΝΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ

ΒΑΣΙΚΟ ΣΤΟΙΧΕΙΟ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

I	ΕΙΣΑΓΩΓΗ	3
II	Η ΣΗΜΕΡΙΝΗ ΘΕΩΡΗΣΗ ΤΗΣ ΚΑΘΟΛΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΙΚΗ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ	4
III	ΘΕΜΑΤΑ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΤΗΝ ΒΡΑΧΥΠΡΟΘΕΣΜΗ ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΗΣ ΚΑΘΟΛΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	7
IV	Η ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΗΣ ΚΑΘΟΛΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ Η ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΠΡΟΗΓΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ	16
V	ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	20
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1	ΧΡΟΝΟΛΙΑΓΡΑΜΜΑ ΒΡΑΧΥΠΡΟΘΕΣΜΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ (1996-1998)	
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2	Η ΚΑΘΟΛΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΙΚΗ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ ΣΗΜΕΡΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΠΟΥ ΑΠΕΣΤΑΛΗ ΣΤΑ ΚΡΑΤΗ ΜΕΛΗ	
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3	ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΦΟΡΕΩΝ ΠΟΥ ΑΠΕΣΤΕΙΛΑΝ ΕΓΓΡΑΦΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟ ΘΕΜΑΤΙΚΟ ΕΓΓΡΑΦΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΘΟΛΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 4	ΠΕΡΙΛΗΨΗ ΤΩΝ ΚΥΡΙΟΤΕΡΩΝ ΖΗΤΗΜΑΤΩΝ ΠΟΥ ΕΘΙΓΗΣΑΝ ΣΤΗ ΛΗΜΟΣΙΑ ΣΥΖΗΤΗΣΗ ΕΠΙ ΤΟΥ ΘΕΜΑΤΙΚΟΥ ΕΓΓΡΑΦΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΘΟΛΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	

Καθώς ανατέλλει η κοινωνία της πληροφορίας, ολοένα και περισσότεροι άνθρωποι εξαρτώνται -τόσο στην ιδιωτική τους ζωή όσο και στην εργασία τους- από τις μοντέρνες επικοινωνίες. Η δυνατότητα επικοινωνίας και αλληλεπίδρασης είτε με το τηλέφωνο, είτε με το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο είτε με τα λοιπά ηλεκτρονικά μέσα, έχει καταστεί παράγοντας ζωτικής και αποφασιστικής σημασίας για κάθε πολίτη και για κάθε επιχείρηση. Η πολιτική της Ευρωπαϊκής Επιτροπής αναφορικά με την κοινωνία των πληροφοριών έλαβε από την αρχή υπόψη της την ανάγκη αποφυγής διχασμού της κοινωνίας, χωρισμένης σ' εκείνους που θα είχαν πρόσβαση και θα χρησιμοποιούσαν με άνεση τις νέες δυνατότητες και σ' εκείνους στους οποίους θα είχε αποκλεισθεί η δυνατότητα να τις απολαμβάνουν.

Η καθολική υπηρεσία είναι μια έννοια δυναμική και εξελισσόμενη. Αποτελεί ένα από τα ουσιώδη στοιχεία της κοινωνίας των πληροφοριών και η προτεραιότητα που της αποδίδεται πρέπει να εξετάζεται στο πλαίσιο της πολιτικής της Κοινότητας να ανοίξει πλήρως στον ανταγωνισμό τις αγορές των τηλεπικοινωνιών από την 1η Ιανουαρίου 1998¹

Ο τομέας των τηλεπικοινωνιών είναι μια περιοχή εντυπωσιακών καινοτομιών και ταχείας τεχνολογικής ανάπτυξης. Είναι τομέας κρίσιμος για την εν γένει ανταγωνιστικότητα της Ευρωπαϊκής οικονομίας. Το 1998 θα είναι η κεντρική είσοδος προς την κοινωνία των πληροφοριών δεδομένου ότι με αποτελεσματικό ανταγωνισμό εξασφαλίζεται ότι τόσο οι επιχειρήσεις όσο και οι οικιακοί χρήστες απολαμβάνουν τα αγαθά της επιλογής, της ποιότητας και των καλύτερων δυνατών τιμών. Στο πλαίσιο αυτό, η ισχύουσα αρχή της καθολικής υπηρεσίας, όπως διατυπώνεται στην οδηγία για την φωνητική τηλεφωνία², ισοδυναμεί με την υποχρέωση παροχής πρόσβασης στο δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο και με την παροχή τηλεφωνικών υπηρεσιών οικονομικά προσιτών σε όλους τους χρήστες που ενλόγως τις ζητούν. Η βασική αυτή αρχή βελτιώνει το επίπεδο των υπηρεσιών που απαντάται σήμερα στην Κοινότητα και λειτουργεί ως εγγύηση ότι τα πλεονεκτήματα αυτά θα εξαπλωθούν ευρέως και ότι θα προαχθούν δραστήρια τα συμφέροντα των καταναλωτών.

Υπό το πρίσμα των πολιτικών συμφωνιών του 1993 και του 1994 -που υπήρξαν αποτέλεσμα της ανασκόπησης για τον τομέα των τηλεπικοινωνιών που έκανε η Επιτροπή το 1992³ υπέρ της πλήρους ελευθέρωσης του τομέα, το Συμβούλιο⁴, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο⁵, η Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή⁶ και η Επιτροπή Περιφερειών⁷ αναγνώρισαν στο σύνολό τους ότι η ελευθέρωση συμβαδίζει παράλληλα με τις ενέργειες για τη δημιουργία κανονιστικού πλαισίου που θα διασφαλίζει την παροχή καθολικής υπηρεσίας.

Το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο τόνισε "τη ζωτική σημασία των βασικών αρχών της καθολικής υπηρεσίας στην εξασφάλιση του συμπληρωματικού χαρακτήρα των οικονομικών και κοινωνικών στόχων ... και της ισορροπίας ανάμεσα στην ελευθέρωση και στην ανάγκη να συνεχισθεί η παροχή προς όλους τους καταναλωτές βασικών υπηρεσιών σε προσιτές τιμές" ενώ το Συμβούλιο προσδιόρισε ότι η καθολική υπηρεσία εξασφαλίζει "την πρόσβαση σ' ένα προκαθορισμένο ελάχιστο επίπεδο υπηρεσιών για όλους τους χρήστες, οπουδήποτε κι' αν βρίσκονται, και, ανάλογα με τις ειδικότερες εθνικές συνθήκες, σε προσιτές τιμές".

Για να ανταποκριθεί στις θέσεις αυτές το κανονιστικό πλαίσιο που θεσπίσθηκε σε επίπεδο Κοινότητας για την καθολική υπηρεσία προσδιορίζει το αντικείμενο μιας τέτοιας υπηρεσίας, διευκρινίζει την έννοια "προσιτή τιμή" και βρίσκεται τώρα στη διαδικασία διατύπωσης των κανόνων χρηματοδότησης της υπηρεσίας αυτής σε ελευθερωμένο περιβάλλον.

Η παρούσα ανακοίνωση της Επιτροπής συντάχθηκε έχοντας υπόψη τα ανωτέρω δεδομένα, τα ευρήματα έρευνας σχετικά με το επίπεδο και την ποιότητα της υπηρεσίας που επικρατούν στα κράτη μέλη, καθώς και τα αποτελέσματα δημοσιών διαβουλεύσεων αναφορικά με την καθολική υπηρεσία κατά τον Αύγουστο 1995⁸. (Τα αναλυτικά αποτελέσματα περιέχονται στα παραρτήματα 2 έως 4 της ανακοίνωσης). Οι στόχοι της ανακοίνωσης είναι τρεις:

- Πρώτον, να περιγράψει την τρέχουσα έννοια της καθολικής υπηρεσίας στις τηλεπικοινωνίες, τόσο αναφορικά με το κανονιστικό πλαίσιο όσο και αναφορικά με το υπάρχον επίπεδο παροχής καθολικής υπηρεσίας στα κράτη μέλη
- Δεύτερον, να εξετάσει πρακτικά θέματα και να προτείνει λύσεις και ενέργειες για την μελλοντική ανάπτυξη της καθολικής υπηρεσίας και
- Τρίτον, να τοποθετήσει την έννοια της καθολικής υπηρεσίας για τις τηλεπικοινωνίες στο ευρύτερο πλαίσιο της κοινωνίας των πληροφοριών.

II Η ΤΡΕΧΟΥΣΑ ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΚΑΘΟΛΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΣΤΙΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ

Η ανάγκη ύπαρξης της έννοιας της καθολικής υπηρεσίας σε ευρωπαϊκό επίπεδο

Κατά το παρελθόν δεν υπήρχε εναρμόνιση σε ευρωπαϊκό επίπεδο της καθολικής υπηρεσίας στον τομέα των τηλεπικοινωνιών. Οι προτεραιότητες προσδιορίζονταν σε εθνικό επίπεδο και δεδομένου ότι απουσίαζε στα περισσότερα κράτη μέλη η έννοια του ανταγωνισμού, τα αποτελέσματα ήταν μεικτά: θετικές εξελίξεις όπως η πλήρης ψηφιοποίηση του δικτύου στη Γαλλία ή τα πολύ ψηλά επίπεδα διείσδυσης της υπηρεσίας στα σκανδιναβικά κράτη μέλη, αλλά και ανησυχητικές αποτυχίες σε ορισμένες χώρες, με χαμηλής ποιότητας εξυπηρέτηση, μακρείς καταλόγους αναμονής για τοποθέτηση τηλεφώνου ή μεγάλες καθυστερήσεις στις επισκευές βλαβών⁹.

Το να επιτραπεί, χωρίς έλεγχο, η συνέχιση της πολυμορφίας αυτής διαφόρων επιπέδων ανάπτυξης, χαρακτηριστική του μονοπωλιακού περιβάλλοντος, θα σήμαινε υπονόμηση του στόχου της ενίσχυσης της οικονομικής και κοινωνικής συνοχής που προβλέπει η συνθήκη. Η ίδια φροντίδα για επίτευξη ισορροπής ανάπτυξης στις διάφορες περιοχές της Κοινότητας θα πρέπει να υπάρχει και σε ελευθερωμένο περιβάλλον.

Επί πλέον, η ύπαρξη κάποιου ελάχιστου συνόλου υπηρεσιών, είναι απαραίτητη για την ανάπτυξη της εσωτερικής αγοράς. Η ύπαρξη διαφορετικών επιπέδων υποχρεώσεων παροχής υπηρεσίας στα κράτη μέλη θα ανέκοπτε την απογείωση των διευρωπαϊκών υπηρεσιών τηλεπικοινωνιών.

Η απουσία συνοχής στις εθνικές προσεγγίσεις της καθολικής υπηρεσίας θα μπορούσε ακόμη να δημιουργήσει νέα εμπόδια στον αποτελεσματικό ανταγωνισμό.

Περαιτέρω πολιτική ώθηση δόθηκε όταν τέθηκε σε εφαρμογή η συνθήκη του Μάστριχτ η οποία εισήγαγε στις κοινοτικές πολιτικές την υποχρέωση διατήρησης υψηλού επιπέδου προστασίας του καταναλωτή¹⁰. Από την άποψη αυτή, οι δυνάμεις του ανταγωνισμού τις οποίες θα αποδεσμεύσει η ελευθέρωση, θα αποτελέσουν κύριο παράγοντα βελτίωσης των επιλογών του καταναλωτή και της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών.

Οι υποχρεώσεις παροχής καθολικής υπηρεσίας που θεσπίζονται σήμερα στην Ευρωπαϊκή Κοινότητα

Μετά την έγκριση, το Δεκέμβριο 1995, από το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο της οδηγίας για τη φωνητική τηλεφωνία, η Κοινότητα προσδιόρισε για πρώτη φορά τον κοινό στόχο των υποχρεώσεων της καθολικής υπηρεσίας στην ΕΚ. Επέλεξε έτσι τις υποχρεώσεις που θα εγγυηθούν ένα προκαθορισμένο επίπεδο εξυπηρέτησης σ' ένα ελευθερωμένο περιβάλλον και οι οποίες θα βελτιώσουν σε πολλές περιοχές της Κοινότητας το υπάρχον επίπεδο εξυπηρέτησης.

Η λεπτομερής αυτή περιγραφή της καθολικής υπηρεσίας η οποία περιλαμβάνεται στην οδηγία για τη φωνητική τηλεφωνία συμπληρώνεται από τη δέσμη μέτρων (τα οποία αφορούν τις πρακτικές ρυθμίσεις

για την καθολική υπηρεσία) τα οποία έχουν απαριθμηθεί ως τμήμα της προετοιμασίας για το ελεγχόμενο περιβάλλον¹¹.

Το τελικό στοιχείο της βασικής αυτής αρχής θα προκύψει από τις κατευθυντήριες γραμμές που θα χρησιμοποιήσει η Επιτροπή κατά την αξιολόγηση του τρόπου που τα κράτη μέλη προτείνουν να χρηματοδοτήσουν την καθολική υπηρεσία: οι εν λόγω αρχές θα δημοσιευθούν τον **Σεπτέμβριο του 1996**.

Ο ορισμός της καθολικής υπηρεσίας που προκύπτει από το πλαίσιο που σκιαγραφήθηκε παραπάνω οριοθετεί το μέγιστο πεδίο εφαρμογής για υπηρεσίες που μπορεί να συμπεριληφθούν σε οποιοδήποτε υπολογισμό της δαπάνης της καθολικής υπηρεσίας. Μόνον στις δαπάνες αυτές θα επιτραπεί να συμμετάσχουν οι λοιποί παίκτες της αγοράς.

Παράλληλα και σύμφωνα με την αρχή της επικουρικότητας, τα κράτη μέλη παραμένουν ελεύθερα να θεσπίσουν, σε σχέση με τις τηλεπικοινωνίες, πρόσθετες υποχρεώσεις για παροχή ειδικότερων τεχνολογιών ή διευκολύνσεων [όπως π.χ. ψηφιακά κινητά δίκτυα ή υπηρεσίες ψηφιακών δικτύων ενοποιημένων υπηρεσιών (ISDN)] ή/και να θεσπίσουν στόχους για την εξυπηρέτηση ή την κάλυψη σε εθνικό επίπεδο, υπό τον όρο ότι θα είναι αναλογικά, δεν θα συνεπάγονται διακρίσεις, θα επιβάλλονται με διαφάνεια και θα συμβιβάζονται με τους κανόνες του ανταγωνισμού. Κάθε πρόσθετο οικονομικό φορτίο που θα απορρέει από την κάλυψη των υποχρεώσεων αυτών, δεν θα πρέπει να χρηματοδοτείται μέσω του μηχανισμού που θα προβλεφθεί για τη χρηματοδότηση της καθολικής υπηρεσίας.

α. Αντικείμενο - πεδίο εφαρμογής

Οι υποχρεώσεις που θεσπίζονται με την οδηγία για την φωνητική τηλεφωνία περιλαμβάνουν την **παροχή υπηρεσίας φωνητικής τηλεφωνίας μέσω σταθερής σύνδεσης που θα επιτρέπει επίσης τη λειτουργία τηλεμοιτυπίας και διαποδιαμορφωτή¹²** καθώς επίσης την παροχή βοήθειας μέσω τηλεφωνητή, υπηρεσίες επείγουσας ανάγκης και πληροφοριών τηλεφωνικού καταλόγου (περιλαμβανομένης της παροχής καταλόγων συνδρομητών) και την ύπαρξη τηλεφωνικών συσκευών για το κοινό.

Θα πρέπει ακόμη να παρέχεται στους χρήστες πρόσβαση σε δημοσιευμένες πληροφορίες αναφορικά με το κόστος και τις τιμές των υπηρεσιών, για την ποιότητά τους και για το κατά πόσον επιτυγχάνονται οι ποιοτικοί στόχοι¹³.

Περιλαμβάνοντας στο αντικείμενο της καθολικής υπηρεσίας τη δυνατότητα πρόσβασης σε δίκτυο, παρέχεται στους χρήστες η δυνατότητα πρόσβασης όχι μόνο στη συμβατική υπηρεσία φωνητικής τηλεφωνίας αλλά σε όλες τις υπηρεσίες που είναι δυνατόν να παρεσχεθούν με τα σημερινά τηλεπικοινωνιακά δίκτυα (δηλαδή σε κάθε πολίτη θα είναι δυνατή η πρόσβαση, διαλογική ή σε ανοικτή γραμμή, σε υπηρεσίες πληροφοριών περιλαμβανομένου του Ίντερνετ, αρκεί να διαθέτει υπολογιστή και να έχει συνάψει σύμβαση με κάποιο παροχέα υπηρεσιών Ίντερνετ¹⁴). Παρ' όλα αυτά, η ποιότητα και η ταχύτητα της σύνδεσης θα επηρεάζει την άνεση με την οποία θα γίνεται χρήση των υπηρεσιών αυτών.

Το παρόν αντικείμενο ανταποκρίνεται στο ενδιαφέρον του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου να παρέχεται στους χρήστες αποτελεσματική, αξιόπιστη και οικονομικά προσιτή εξυπηρέτηση, με προσδιορισμένη (και ελέγξιμη) στάθμη εξυπηρέτησης όσον αφορά το χρονικό διάστημα που απαιτείται για την εγκατάσταση τηλεφωνικής σύνδεσης, την ποιότητα μετάδοσης και το χρόνο που απαιτείται για την επισκευή βλαβών. Προωθώντας νέες υπηρεσίες, η οδηγία ανταποκρίνεται επίσης στην απαίτηση του Κοινοβουλίου αναφορικά με πολύ ειδικά στοιχεία εξυπηρέτησης όπως π.χ. η αναλυτική χρέωση, η αναγνώριση καλούσας γραμμής, η τονική πληκτρολόγηση και η φορητότητα αριθμών¹⁵.

β. Οικονομικά προσιτή υπηρεσία

Αν και υπήρξε καθολική πολιτική συναίνεση ως προς την ανάγκη να καταστεί η καθολική υπηρεσία οικονομικά προσιτή, εν τούτοις αυτό δεν αποτελεί ρητή επιταγή της οδηγίας για την φωνητική

τηλεφωνία. **Η έννοια του οικονομικά προσιτού θα πρέπει να προσδιορίζεται σε εθνικό επίπεδο** διότι συνδέεται στενά με ειδικές εθνικές περιστάσεις και στόχους πολιτικής (όπως π.χ. πολιτική περιφερειακής ανάπτυξης).

Η επικρατούσα σήμερα άποψη για την καθολική υπηρεσία απλώς επιτρέπει στις εθνικές κανονιστικές αρχές να επιβάλουν στην τιμολόγηση ελέγχους συνδεδεμένους με την καθολική υπηρεσία και τις πολιτικές της περιφερειακής ανάπτυξης. Η προσέγγιση αυτή είναι σύμφωνη με την αρχή της επικουρικότητας. Σε αντίθεση με τομείς στους οποίους είναι δυνατός ο προσδιορισμός αντικειμενικών κριτηρίων, όπως π.χ. προκειμένου για τεχνολογική επίδοση ή ποιότητα εξυπηρέτησης, δεν φαίνεται ορθό να θεσπισθεί ανώτατο ή κατώτατο οικονομικά προσιτό επίπεδο (υπονοώντας ρύθμιση τιμών σε Ευρωπαϊκό επίπεδο) το οποίο θα έπρεπε να ισχύει σε όλα τα κράτη μέλη.

Παρ' όλα αυτά, η έννοια της οικονομικά προσιτής υπηρεσίας είναι ζωτικής σημασίας στην πρόσβαση κάθε πολίτη στις υπηρεσίες τηλεπικοινωνιών και θα πρέπει να παρακολουθείται η σχετική πρόοδος στα κράτη μέλη (βλ. κεφάλαιο III κατωτέρω).

γ. Χρηματοδότηση της καθολικής υπηρεσίας

Η μετάβαση από το μονοπωλιακό περιβάλλον στον ανταγωνισμό σημαίνει ότι απαιτείται η ύπαρξη κανόνων για τη διαπίστωση του κατά πόσον τα οικονομικά βάρη που συναρτώνται με την παροχή καθολικής υπηρεσίας κατανέμονται στους συντελεστές της αγοράς. Απαιτούνται ακόμη κοινοί σε όλη την Κοινότητα κανόνες για τον υπολογισμό του κόστους παροχής της καθολικής υπηρεσίας.

Ως εκ τούτου, προσδιορίζοντας το αντικείμενο της καθολικής υπηρεσίας, θεσπίσθηκαν παράλληλα βασικές αρχές για τον προσδιορισμό του κόστους της και της χρηματοδότησής της μέσω του πλαισίου που προτάθηκε για τη διασύνδεση¹⁶, καθώς επίσης και μηχανισμός που επιτρέπει στην Επιτροπή να εξακριβώνει κατά πόσον τα εθνικά προγράμματα για την καθολική υπηρεσία ευθυγραμμίζονται με το Κοινοτικό πλαίσιο¹⁷.

Το πλαίσιο αυτό προβλέπει ότι πληρωμές θα καταβάλλονται είτε (i) σε εθνικό επίπεδο, σε **ανεξάρτητο ταμείο καθολικής υπηρεσίας** το οποίο θα πραγματοποιεί πληρωμές στους φορείς που παρέχουν καθολική υπηρεσία, είτε, (ii) **απ' ευθείας στους φορείς που παρέχουν καθολική υπηρεσία** ως συμπληρωματική πληρωμή για τις εμπορικά τέλη διασύνδεσης με το δίκτυό τους.

Οι κανόνες αυτοί θα συμπληρωθούν αργότερα στο τρέχον έτος με κατευθυντήριες γραμμές αναφορικά με το κόστος και τη χρηματοδότηση που προσδιορίσθηκαν ανωτέρω.

Με το παρόν πλαίσιο θεσπίζεται θεσμική σταθερότητα η οποία επιτρέπει στα κράτη μέλη να προετοιμάσουν εγκαίρως το εθνικό κανονιστικό τους περιβάλλον εν όψει της προθεσμίας του 1998. Όποτε η παρούσα ανακοίνωση αναφέρεται στο Κοινοτικό πλαίσιο, εννοεί, επομένως, το σύνολο της παρούσας δέσμης μέτρων που προετοιμάζει το περιβάλλον για την πλήρη ελευθέρωση, εκτός αν αναφέρεται διαφορετικά.

Η βελτίωση του επιπέδου εξυπηρέτησης μεταξύ των ετών 1990 και 1995

Κατά τα τελευταία πέντε χρόνια βελτιώθηκε στην Ευρωπαϊκή Ένωση το επίπεδο και η έκταση των παρεχομένων υπηρεσιών τηλεπικοινωνιών. (βλ. πίνακες στο παράρτημα 2). Η βελτίωση αυτή γίνεται αισθητή στους χρήστες με πολλούς τρόπους. Η επιλογή δεν περιορίζεται πλέον στο χρώμα της τηλεφωνικής συσκευής. Οι κατάλογοι αναμονής για τηλεφωνικές γραμμές μειώθηκαν αισθητά σε όλα σχεδόν τα κράτη μέλη. Βλάβες συμβαίνουν όλο και αραιότερα και επισκευάζονται ταχύτερα. Σε πολλές χώρες οι πελάτες αποζημιώνονται αν δεν τηρηθεί η συμφωνημένη ημερομηνία ή αν η γραμμή μείνει εκτός λειτουργίας για μεγάλο διάστημα.

Στη Δανία, τη Γαλλία, την Ολλανδία, τη Φιλανδία, τη Σουηδία και το ΗΒ περισσότερο από εννιά στα δέκα νοικοκυριά έχουν τηλέφωνο (βλ. πίνακα ΑΙ στο παράρτημα 2), ενώ στη Γερμανία ο αριθμός

πλησιάζει πολύ το εννιά στα δέκα ακόμη και αν ληφθεί υπόψη η επανένωση. Παρατηρήθηκαν βελτιώσεις και σε ορισμένες από τις ολιγότερο προνομιούχες περιοχές της Ένωσης, όπως για παράδειγμα στην Ιρλανδία και στην Πορτογαλία όπου το εθνικό τηλεφωνικό δίκτυο επεκτάθηκε ουσιαστικά ανεβάζοντας το ποσοστό των νοικοκυριών που διαθέτουν τηλέφωνο από 66% και 47% αντιστοίχως το 1990 σε 80% και 75% σήμερα, εν μέρει αντανakλώντας τις επενδύσεις που πραγματοποιήθηκαν μέσω της ειδικής Κοινοτικής δράσης για τις τηλεπικοινωνίες του προγράμματος για την περιφερειακή ανάπτυξη (STAR).

Αναφορικά με τις τιμές των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, η γενική τάση από το 1990 υπήρξε αυξητική για τα πάγια (τέλη συνδέσεων και ενοικιάσεις) καθώς και για την μονάδα αστικής συνδιάλεξης κατά τις ώρες αιχμής. Παράλληλα παρατηρήθηκαν σημαντικές μειώσεις στις τιμές των διεθνών και υπεραστικών συνδιαλέξεων και πολλά κράτη μέλη έχουν θεσπίσει φθινές τιμές αστικών συνδιαλέξεων σε αντιστάθμισμα των αυξήσεων για τις ώρες αιχμής. Από τα ερωτηματολόγια που συμπλήρωσαν τα κράτη μέλη, προκύπτει ότι για επτά στα οκτώ κράτη μέλη που ήταν σε θέση να παράσχουν τη μέση τιμή μεταβολής των χρεώσεων, υπήρξαν μειώσεις σε πραγματικές τιμές μεταξύ του 5% και του 43%.

Οι απαιτήσεις των χρηστών καθίστανται όλο και περισσότερο σύνθετες. Ένα συνεχώς αυξανόμενο ποσοστό πολιτών χρησιμοποιεί κινητό τηλέφωνο. Στα σκανδιναβικά κράτη μέλη το ποσοστό πλησιάζει το ένα προς τέσσερα. Στο σπίτι, η τηλεφωνική γραμμή δεν εξυπηρετεί πλέον μόνο ένα τηλέφωνο ή ένα αυτόματο τηλεφωνητή, αλλά ενδεχομένως και ένα μηχάνημα τηλεμοιτυπίας ή ένα διαποδιαμορφωτή. Υπάρχει ευρύ φάσμα δωρεάν τηλεφωνικών υπηρεσιών και υπηρεσιών με προστιθέμενη αξία και ακόμη και η βασική τηλεφωνική εξυπηρέτηση προσφέρει στους χρήστες νέες προηγμένες τηλεφωνικές υπηρεσίες, όπως π.χ. τη δυνατότητα να προωθούν τις κλήσεις τους σε άλλο τηλεφωνικό αριθμό ή να πληροφορούνται ότι βρίσκεται σε αναμονή άλλη τηλεφωνική κλήση.

Παρά το γεγονός ότι η γενική τάση είναι προς τη βελτίωση του επιπέδου και της ποιότητας των υπηρεσιών, απαιτείται συνεχής πίεση μέσω των δυνάμεων του ανταγωνισμού και μέσω του θεσμικού πλαισίου ώστε να διασφαλιστεί ότι η διαδικασία αυτή συνεχίζεται και επιταχύνεται, καθώς ισχυροποιείται ο ανταγωνισμός.

Οι αιτίες για τη σταθερή αυτή βελτίωση στις τηλεφωνικές υπηρεσίες

Οι βελτιώσεις της ποιότητας και των επιλογών είναι το άμεσο αποτέλεσμα της πτώσης του κόστους και της αύξησης της αξιοπιστίας των νέων υπηρεσιών και του εξοπλισμού. Επίσης, ο ανταγωνισμός στις τελεματικές συσκευές, οι υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας και η κινητή τηλεφωνία ενθάρρυναν τη δημιουργία καινοτομιών, τη μείωση των τιμών και τη βελτίωση των υπηρεσιών προς τους καταναλωτές. Ο διαχωρισμός της ιδιότητας του φορέα λειτουργίας από αυτήν της κανονιστικής αρχής, ο οποίος προβλέπεται από το Κοινοτικό δίκαιο από το 1990, οδήγησε στη θέσπιση αποτελεσματικότερης νομοθεσίας δεδομένου ότι τώρα η πολιτεία επιδιώκει την επιβολή προς τους θεσμοθετημένους φορείς λειτουργίας, σαφών στόχων τους οποίους συχνά περιλαμβάνει ως όρους για την παραχώρηση αδειών εκμετάλλευσης ή ως συμβατικές υποχρεώσεις.

III ΘΕΜΑΤΑ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΤΗ ΒΡΑΧΥΠΡΟΘΕΣΜΗ ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΗΣ ΚΑΘΟΛΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Από το δημόσιο διάλογο φάνηκε σαφώς ότι παραμένει μια σειρά από αμφιβολίες τόσο αναφορικά με το σημερινό επίπεδο εξυπηρέτησης όσο και αναφορικά με τις επιπτώσεις από το περιβάλλον ελευθέρωσης.

Οι αμφιβολίες παραμένουν παρά την γενική βελτίωση στην εξυπηρέτηση

- Η Κοινότητα αποφεύγει προς το παρόν να θεσπίσει ένα ευρύτερο ορισμό της καθολικής υπηρεσίας.
- Πώς θα παραμείνει οικονομικά προσιτή η καθολική υπηρεσία σε ελευθερωμένο περιβάλλον;

- Τι θα συμβεί στις ενιαία εθνικά τιμολόγια σε πλήρως ελευθερωμένο περιβάλλον;
- Πώς μπορεί να βελτιωθεί η καθολική υπηρεσία στις λιγότερο προνομιούχες και λιγότερο κατοικημένες περιφέρειες και περιοχές της Κοινότητας;
- Παρέχεται επαρκής εξυπηρέτηση σε χρήστες με αναπηρίες ή με ειδικές ανάγκες;
- Παρακολουθείται αποτελεσματικά και επιβάλλεται η τήρηση στα κράτη μέλη των κανόνων ποιότητας στις παρεχόμενες υπηρεσίες, και ποιός θα είναι ο ρόλος της Ευρωπαϊκής Κοινότητας στη θέσπιση των κανόνων αυτών;
- Πώς θα μπορούν οι χρήστες να συγκρίνουν τα επίπεδα εξυπηρέτησης, τις τιμές και ακόμη και το βαθμό που οι τιμές αυτές είναι οικονομικά προσιτές στα διάφορα κράτη μέλη και πώς θα μπορούσε να ενισχυθεί ο ρόλος των χρηστών στη θέσπιση κανόνων ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών και τιμολογίων οικονομικά προσιτών;

Η Κοινότητα αποφεύγει προς το παρόν να θεσπίσει ένα ενρύτερο ορισμό της καθολικής υπηρεσίας

Ο προσδιορισμός του αντικειμένου της καθολικής υπηρεσίας απαιτεί τήρηση λεπτών ισορροπιών. Περιορισμένος ορίζοντας στο όραμα της καθολικής υπηρεσίας ενδέχεται να μην επιτρέπει στους πολίτες την πλήρη συμμετοχή τους στην κοινωνία. Ένας υπερβολικά ευρύς ορίζοντας θα αναχαιτίσει τις δυνάμεις του ανταγωνισμού οι οποίες είναι και οι κύριοι συντελεστές στη βελτίωση των υπηρεσιών, στη μείωση των τιμών και στην εισαγωγή των καινοτομιών, δεδομένου ότι θα αποτρέψει την είσοδο νέων συντελεστών στην αγορά. Η επιτυχία στις ισορροπίες αυτές θα εξασφαλίσει κατά τον καλύτερο τρόπο τα συμφέροντα των πολιτών.

Η υποχρέωση της καθολικής υπηρεσίας δεν περιλαμβάνει στο παρόν στάδιο την ανάγκη παροχής μισθωμένων γραμμών¹⁸ ή ISDN¹⁹. Εντούτοις, η παροχή των υπηρεσιών αυτών, τιμολογημένων με βάση το κόστος τους, ήδη είτε απαιτείται είτε συνιστάται σε όλη την Ευρωπαϊκή Ένωση. Οποιαδήποτε ευρεία επέκταση των υποχρεώσεων της καθολικής υπηρεσίας φαίνεται πρόωρη στο παρόν στάδιο, και ειδικότερα διότι:

- θα κατέληγε ενδεχομένως στο να επιβάλει στους χρήστες και τα νοικοκυριά δαπάνες για υπηρεσίες που δεν έχουν ανάγκη ούτε χρησιμοποιούν·
- οι αντίστοιχες δαπάνες (στις περιπτώσεις που στις δαπάνες αυτές θα έπρεπε να συμμετάσχουν και οι υπόλοιποι συντελεστές της αγοράς, π.χ. μέσω ταμείου καθολικής υπηρεσίας) θα απέτρεπαν στην πραγματικότητα την είσοδο στην αγορά των εταιριών εκείνων, καθιστώντας έτσι την εισαγωγή των πλεονεκτημάτων που προσφέρει ο ανταγωνισμός σ' όλους τους χρήστες και,
- θα διακινδύνευε να παράσχει ή ακόμη και να επιδοτήσει υπηρεσίες για τις οποίες οι χρήστες θα είχαν τη δυνατότητα να πληρώσουν σε κανονική εμπορική βάση.

Η παροχή υπηρεσίας φωνητικής τηλεφωνίας σε προσιτές τιμές σημαίνει ήδη ότι τα νοικοκυριά και οι επιχειρήσεις σε οποιοδήποτε μέρος της Κοινότητας έχουν τη δυνατότητα να μιλούν μεταξύ τους, να στέλνουν τηλεμοιτυπήματα και ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και να συνδέουν υπολογιστές για "πλοήγηση" στο Ίντερνετ και σε άλλες υπηρεσίες ανοικτής γραμμής. Πρόκειται για την ίδια τηλεφωνική γραμμή με την οποία ήδη εκτελούνται τραπεζικές τηλεφωνικές συναλλαγές, τηλεαγορές και παρέχονται εξυπηρετήσεις παροχής πληροφοριών σε ανοικτή γραμμή, και με την οποία θα μπορούσε ακόμη και να μεταδοθεί υπηρεσία.

Παράλληλα, η σημερινή αδυναμία εξασφάλισης ακόμη και αυτού του βασικού επιπέδου εξυπηρέτησης σε ορισμένα μέρη της Κοινότητας (όπως προκύπτει από τα αποτελέσματα της έρευνας στα κράτη μέλη) εάν δεν διορθωθεί με κάποιο κανονιστικό πλαίσιο που θα επέτρεπε την πραγματοποίηση νέων επενδύσεων και την παρουσία ισχυρών εθνικών κανονιστικών αρχών, θα οδηγήσει ενδεχομένως στον κίνδυνο να

διευρυνθούν οι περιφερειακές ανισότητες και να δημιουργηθεί η διχοτομημένη κοινωνία που προσδιορίστηκε ανωτέρω. **Πρέπει συνεπώς να θεωρηθεί ως πρώτη προτεραιότητα η παροχή γνήσιας καθολικής υπηρεσίας** σε όλη την Κοινότητα και ειδικότερα σε όλες τις λιγότερο προνομιούχες περιοχές της.

Επίσης, έχει αναγνωρισθεί ευρύτερα ότι η καθολική υπηρεσία είναι μιά δυναμική έννοια που εξελίσσεται και ότι **θα πρέπει να ανταποκρίνεται στις μεταβολές των αναγκών και των προσδοκιών των πολιτών της Ευρώπης**. Η αντίληψη αυτή συνεπάγεται ότι το αντικείμενο της καθολικής υπηρεσίας πρέπει να επανεξετάζεται κατά περίπτωση ώστε να αποτελεί τη βάση συγκεκριμένων ενεργειών πολιτικής. Έν τούτοις, οι φορείς των υποχρεώσεων της καθολικής υπηρεσίας έχουν ανάγκη κάποιου βαθμού βεβαιότητας στον οποίο να βασίσουν τις επενδυτικές τους αποφάσεις. Η ταχύτητα μεταβολής συνεπώς της έννοιας πρέπει να ισορροπεί με την ανάγκη δυνατότητας προβλέψεων για τη θεμελίωση των επενδυτικών αποφάσεων.

Η Επιτροπή συνεπώς θα υποβάλει μέχρι την 1η Ιανουαρίου 1998 (και εν συνεχεία σε τακτά χρονικά διαστήματα) έκθεση για το πεδίο εφαρμογής (αντικείμενο), την ποιότητα, το επίπεδο και την οικονομική προσιτότητα της καθολικής υπηρεσίας στην Ευρωπαϊκή Κοινότητα, και υπό το πρίσμα των συνθηκών που εκάστοτε επικρατούν, θα εξετάζει την ανάγκη προσαρμογής του αντικειμένου της καθολικής υπηρεσίας σε Ευρωπαϊκό επίπεδο, συνεκτιμώντας την ανάγκη εξασφάλισης προβλέψιμου κανονιστικού πλαισίου.

Στο κατωτέρω κεφάλαιο IV αναφέρονται τα βασικά θέματα που θα εξετάζονται στην έκθεση αυτή καθώς και τα κριτήρια της εξέλιξης.

Πώς θα παραμείνει οικονομικά προσιτή η καθολική υπηρεσία στο ελεεινωμένο περιβάλλον;

Παρά το γεγονός ότι οι δαπάνες τους έχουν μειωθεί εντυπωσιακά, οι φορείς εκμετάλλευσης σε πολλές περιπτώσεις δεν χαμήλωσαν αντιστοίχως τα τιμολόγια των χρηστών. Τα επίπεδα των τιμών διαφέρουν σημαντικά ανάμεσα στα κράτη μέλη (βλ. πίνακα Α7 στο παράρτημα 2 για συγκρίσεις μεταξύ των επιπέδων τιμών σε ECU του 1995). Με τον επερχόμενο ανταγωνισμό, οι φορείς εκμετάλλευσης επιχειρούν την αναπροσαρμογή των τιμών τους. Η τάση αυτή προέρχεται τόσο από τις απαιτήσεις του Κοινοτικού θεσμικού πλαισίου να είναι, κάτω από μονοπωλιακές συνθήκες, οι τιμές συσχετισμένες με το κόστος²⁰, όσο και από την απειλή ότι ο ανταγωνισμός χρεώνει χαμηλότερες τιμές για τις πιο κερδοφόρες υπηρεσίες (δηλαδή τις επαγγελματικές, υπεραστικές και διεθνείς επικοινωνίες).

Η εν λόγω διαδικασία αναπροσαρμογής των τιμολογίων που απορρέει από τις πολιτικές αποφάσεις υπέρ της ελευθέρωσης του τομέα, συνεπάγεται ενδεχόμενες αυξητικές τάσεις²¹ στους λογαριασμούς τηλεφώνου ορισμένων χρηστών, και ειδικότερα βραχυπρόθεσμα, πριν ο αληθινός ανταγωνισμός "δείξει τα δόντια του". Η διαδικασία αυτή παραμένει θεμελιώδες στοιχείο της προετοιμασίας για πλήρως ελευθερωμένο περιβάλλον²². Ταυτοχρόνως είναι ουσιώδες να εξασφαλιστεί ότι η περαιτέρω προοδευτική και απαραίτητη αναπροσαρμογή δεν θα έχει αρνητικές επιπτώσεις στους χρήστες, και ειδικότερα στους οικιακούς καταναλωτές που πραγματοποιούν λίγες υπεραστικές και διεθνείς κλήσεις και συνεπώς δεν έχουν τη δυνατότητα να επωφεληθούν από τις χαμηλότερες τιμές των υπηρεσιών αυτών. Η βασική αυτή ανησυχία προέκυψε σαφώς από το δημόσιο διάλογο που επεσήμανε το γεγονός ότι **το παρόν πλαίσιο ενώ προωθεί την έννοια της οικονομικά προσιτής υπηρεσίας, δεν επιβάλλει ακόμη ρητές υποχρεώσεις να παρέχονται υπηρεσίες σε προσιτές τιμές**.

Είναι πολύ σημαντικό βραχυπρόθεσμα να προστατευθούν οι πλέον εύάλωτες ομάδες χρηστών και γενικά οι οικιακοί καταναλωτές από τις επιπτώσεις της διαδικασίας αναπροσαρμογής. Τα κράτη μέλη θα πρέπει να εξασφαλίσουν ότι οι εθνικές κανονιστικές αρχές θα θεσπίζουν, όποτε απαιτείται, ειδικά σχέδια τιμολόγησης²³, ανώτατα όρια τιμών²⁴ και άλλους μηχανισμούς προκειμένου να μετριάσουν τις επιπτώσεις από τη διαδικασία αναπροσαρμογής, στα τέλη σύνδεσης, τα μηνιαία τέλη και τα τιμολόγια, ανάγκη ιδιαίτερα σημαντική κατά την πορεία προς το καθεστώς ελευθέρωσης καθώς επίσης και για τους χρήστες των λιγότερο προνομιούχων και λιγώτερο κατοικημένων περιφερειών της Κοινότητας. Ανάλογα στοχοθετημένα σχέδια τιμολόγησης ισχύουν ήδη λίγο ή πολύ σε όλα τα κράτη μέλη (βλ. πίνακα Α10 του παραρτήματος 2). Τα οικονομικά βάρη που ενδεχομένως συνεπάγεται η εφαρμογή τους θα μπορούσαν να χρηματοδοτηθούν από το μηχανισμό χρηματοδότησης της καθολικής υπηρεσίας.

Όπως προαναφέρθηκε, η έκθεση παρακολούθησης που θα υποβληθεί πριν από την 1η Ιανουαρίου 1998 θα αξιολογήσει επίσης τις εξελίξεις στην τιμολόγηση των διαφόρων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών και θα εξετάσει την ανάγκη περαιτέρω ενεργειών σε Κοινοτικό επίπεδο ώστε να διασφαλιστεί οικονομικά προσιτή πρόσβαση για κάθε πολίτη.

Το θέμα πάντως είναι κυρίως η οικονομική προσιτότητα των υπηρεσιών παρά το πάγωμα κάθε αναπροσαρμογής στη δομή των τιμολογίων. Πρέπει όλοι οι χρήστες, και ειδικότερα όσοι ανήκουν σε οικονομικά ευπαθείς ομάδες όπως π.χ. οι ανάπηροι ή τα άτομα με χαμηλό εισόδημα, να συνεχίσουν να έχουν πρόσβαση στην εν γένει υπηρεσία, σε οικονομικά προσιτές τιμές. Η αξιολόγηση του κατά πόσον η πρόσβαση είναι οικονομικά προσιτή πάντως είναι θέμα που θα κριθεί σε εθνικό επίπεδο από την αρμόδια εθνική κανονιστική αρχή στο πλαίσιο της Κοινοτικής νομοθεσίας, λαμβάνοντας υπόψη τις ειδικότερες εθνικές περιστάσεις και τις απόψεις των οργανώσεων των χρηστών και των καταναλωτών. Οι οργανώσεις των καταναλωτών έχουν μάλιστα διατυπώσει την ανάγκη να συγκριθούν σε Κοινοτικό επίπεδο οι υπηρεσίες από την πλευρά της οικονομικής προσιτότητας.

Η οικονομική προσιτότητα δεν είναι μόνο θέμα συνολικής τιμής. Για ορισμένους χρήστες είναι επίσης θέμα διαχείρισης της εβδομαδιαίας ή μηνιαίας δαπάνης καθώς και η δυνατότητα να προβλέψουν τι θα τους κοστίσει το τηλέφωνο.

Μόλις εδραιωθεί ο ανταγωνισμός, αναμένεται ότι θα προσφερθεί ένα ευρύ φάσμα οικονομικών διακανονισμών, όπως για παράδειγμα η πληρωμή των τελών σύνδεσης σε τριμηνιαίες δόσεις ή η πληρωμή υψηλότερων μηνιαίων τελών, αλλά με δωρεάν ή φθηνότερες αστικές ή εθνικές υπεραστικές κλήσεις. Η ευελιξία αυτή θα επέτρεπε στους χρήστες, και ειδικότερα αυτούς με τα χαμηλότερα εισοδήματα, να προβλέπουν ακριβέστερα τι θα τους κοστίσει το τηλέφωνο κάθε μήνα.

Παράλληλα, πολλοί χρήστες επιθυμούν επίσης να περιέχουν οι λογαριασμοί τους περισσότερες πληροφορίες για το τί ξοδεύουν.

Τέλος, οι χρήστες επιθυμούν μεγαλύτερο έλεγχο ως προς το τι ξοδεύουν, π.χ. να έχουν τη δυνατότητα φραγής των κλήσεων προς ορισμένους αριθμούς όπως προς υπηρεσίες πρόσθετου τέλους ή διεθνείς κλήσεις.

Τι θα συμβεί στις ενιαία εθνικά τιμολόγια σ'ένα πλήρως ελευθερωμένο περιβάλλον

Στο πλήρως ελευθερωμένο περιβάλλον, θα υπάρξουν πολλές καινοτομίες στον τρόπο που οι υπηρεσίες θα ενοποιούνται σε προγράμματα και θα τιμολογούνται, προσφέροντας αληθινές επιλογές και ενδεχομένως και οικονομία στους περισσότερους χρήστες. Παράλληλα, όπως τονίσθηκε ανωτέρω, **θεμελιώδης αρμοδιότητα των εθνικών κανονιστικών αρχών θα είναι να εξασφαλίζουν ότι η καθολική υπηρεσία είναι οικονομικά προσιτή σε όλες τις ομάδες χρηστών, είτε ως αποτέλεσμα του ανταγωνισμού είτε ως αποτέλεσμα παρεμβάσεων κανονιστικού χαρακτήρα.**

Η άσκηση αυτής της αρμοδιότητας προϋποθέτει ότι η κανονιστική αρχή, υπό το πρίσμα των ειδικότερων εθνικών περιστάσεων, έχει προσδιορίσει ποιές είναι οι "εύλογες" τιμές για τους χρήστες σε διάφορες περιοχές.

Τα κράτη μέλη απαιτούν προς το παρόν από τους εκάστοτε φορείς εκμετάλλευσης τουλάχιστον να παρέχουν μια σταθερή, σε εθνικό επίπεδο, δέσμη τιμών (στην πραγματικότητα πρόκειται για ένα σύνολο γεωγραφικά ενοποιημένων τιμολογίων) για τις περισσότερες αν όχι για όλες τις υπηρεσίες τηλεπικοινωνιών (περιλαμβανομένων των υπηρεσιών φωνητικής τηλεφωνίας). Το αποτέλεσμα είναι ότι οι ίδιες τιμολογιακές ζώνες προσφέρονται σε όλη τη χώρα, ακόμη και αν το κόστος παροχής σύνδεσης και υπηρεσιών σε μια περιοχή είναι υψηλότερο απ'ότι σε μιά άλλη. Στο παρελθόν η πολιτική αυτή συνέβαλλε στο να περαμένουν οι τιμές των υπηρεσιών οικονομικά προσιτές για τους πολίτες σε όλες τις περιοχές μιας χώρας.

Σε μονοπωλιακό περιβάλλον η γεωγραφική αυτή ενοποίηση δεν σήμαινε αυτομάτως ότι οι φορείς εκμετάλλευσης είχαν ζημία από την παροχή όλων των υπηρεσιών στις περιοχές αυτές με το υψηλό κόστος,

διότι, με την απουσία του ανταγωνισμού μπορούν να χρεώνουν για υπηρεσίες που δεν αποτελούν μέρος της καθολικής υπηρεσίας, όπως οι μισθωμένες γραμμές, που εξασφαλίζουν κέρδος ακόμη και στις περιοχές με υψηλό κόστος.

Σε ελευθερωμένο περιβάλλον, κάθε προσέγγιση προς την ενιαία τιμολόγηση πρέπει να εξασφαλίζει και να βελτιώνει το οικονομικά προσιτό των υπηρεσιών. Πάντως η κατάσταση είναι γενικώς περιοσότερο περιπλοκη απ'ότι προηγουμένως.

Καθώς εδραιώνεται ο ανταγωνισμός, και ειδικότερα στις πόλεις και στις άλλες περιοχές που μπορεί να εξυπηρετηθούν με σχετικά χαμηλό κόστος, οι νέοι συντελεστές θα συγκεντρώσουν ενδεχομένως την προσοχή τους στους εκεί πελάτες προσφέροντας χαμηλότερες τιμές από το θεσμοθετημένο φορέα εκμετάλλευσης.

Η αυστηρή διατήρηση ενιαίων εθνικών τιμών θα είχε ως αποτέλεσμα (ι) αν οι τιμές διατηρούνταν στα σημερινά επίπεδα, ο θεσμοθετημένος φορέας εκμετάλλευσης να έχανε σημαντικά τμήματα του μεριδίου του της αγοράς στις πόλεις και τις λοιπές περιοχές με χαμηλό κόστος (ιι) αν οι τιμές μειώνονταν γενικά σε εθνικό επίπεδο ώστε να συμβαδίσουν με τις χαμηλότερες τιμές που προσφέρει ο ανταγωνισμός σε ορισμένες περιοχές, να ανέβαινε το ποσόν της χρηματοδότησης που απαιτείται από τους λοιπούς παίκτες της αγοράς για να καλυφθεί το κενό που δημιουργείται από τα ενδεχομένως μειωμένα έσοδα σε περιοχές με υψηλό κόστος από τα οποία είχε χρηματοδοτηθεί η καθολική υπηρεσία²⁵.

Οι πιέσεις του ανταγωνισμού θα ενθαρρύνουν πιθανώς την απαγκίστρωση από το σύστημα της αυστηρής γεωγραφικής ενοποίησης των τιμών και θα οδηγήσουν σε δομές τιμολογίων με σημαντικά μεγαλύτερη ευελιξία, γεγονός που θα έχει ως αποτέλεσμα να προσφέρονται διαφορετικές τιμές για τις ίδιες υπηρεσίες σε διαφορετικές περιοχές του ίδιου κράτους μέλους.

Η αυξημένη όμως ευελιξία θα πρέπει να εξαρτάται από **το κανονιστικό πλαίσιο** (ι) **περιλαμβάνοντας κατάλληλα μέτρα** (όπως αυτά που αναφέρονται ανωτέρω) ώστε να διασφαλίζεται η οικονομική προσιτότητα· (ιι) εξασφαλίζοντας ότι οι αυξήσεις των τιμών για χρήστες σε απομακρυσμένες και αγροτικές περιοχές, εκτός από τις αναπροσαρμογές που συναρτώνται με το κόστος, δε χρησιμοποιούνται για να καλύψουν οι φορείς εκμετάλλευσης τις απώλειες εσόδων τους που απορρέουν από τη μείωση των τιμών αλλού· και (ιιι) εξασφαλίζοντας ότι οι διαφορές στα τιμολόγια των περιοχών με υψηλό κόστος και χαμηλό κόστος δε θέτουν σε κίνδυνο την οικονομική προσιτότητα της καθολικής υπηρεσίας.

Πώς μπορεί να βελτιωθεί η καθολική υπηρεσία στις λιγότερο ευνοημένες και λιγότερο κατοικημένες περιφέρειες και περιοχές της Κοινότητας

Μολονότι το σημερινό κανονιστικό πλαίσιο (και ειδικότερα οι υποχρεώσεις που αφορούν την υπηρεσία φωνητικής τηλεφωνίας, τη διασύνδεση και την ελάχιστη δέσμη μισθωμένων γραμμών) σχεδιάστηκε κατά τρόπο που να εξασφαλίζει την παροχή καθολικής υπηρεσίας σε όλη την Κοινότητα, η Επιτροπή και τα κράτη μέλη έχουν επίγνωση των ειδικότερων πιέσεων που αντιμετωπίζονται στις λιγότερο ευνοημένες και λιγότερο κατοικημένες περιοχές της Κοινότητας²⁶.

Τα θέματα του πεδίου εφαρμογής και του οικονομικά εφικτού της καθολικής υπηρεσίας, καθώς και των τηλεπικοινωνιών γενικότερα, είναι ζωτικής σημασίας για τις λιγότερο ευνοημένες περιοχές της Κοινότητας στις οποίες το επίπεδο ανάπτυξης, ζήτησης και εισοδήματος είναι κατά παράδοση χαμηλότερο, ενώ συχνά το κόστος εγκατάστασης, λειτουργίας και συντήρησης είναι υψηλότερο λόγω της θέσης τους ή των κλιματικών τους συνθηκών.

Οι ανησυχίες αυτές που επισημάνθηκαν από σειρά φορέων εκμετάλλευσης, κανονιστικών αρχών και ενώσεων χρηστών που βρίσκονται στις περιοχές αυτές, καθίστανται περισότερο κρίσιμα στο περιβάλλον της κοινωνίας των πληροφοριών. Η Επιτροπή θα συνεχίσει τις προσπάθειές της να διασφαλίσει ότι ο συνδυασμός της ελευθέρωσης και των νέων τεχνολογιών θα ελαττώσει μάλλον, παρά θα διευρύνει, τις υπάρχουσες περιφερειακές διαφορές στο εσωτερικό της Ευρωπαϊκής Κοινότητας.

Δεδομένου ότι η πλήρης ελευθέρωση δεν έχει ακόμη επεκταθεί σε πολλές από τις λιγότερο προνομιούχες περιοχές της Κοινότητας, είναι δύσκολο να αξιολογηθεί η πραγματική επίπτωση και τα θετικά αποτελέσματα όσον αφορά τη βελτίωση στην ποιότητα των υπηρεσιών, στις επιλογές και στις τιμές, καθώς

επίσης και στην αύξηση των ιδιωτικών επενδύσεων. Επί πλέον, το κόστος παροχής υπηρεσίας σε απομακρυσμένες και αγροτικές περιοχές συνεχίζει να μειώνεται ως αποτέλεσμα των νέων τεχνολογιών (όπως π.χ. κινητές ή ασύρματες εγκαταστάσεις) και θα μειωθεί ενδεχομένως περισσότερο, όπου οι τηλεφωνικές υπηρεσίες μπορούν να συνδυαστούν με άλλες νέες υπηρεσίες (περιλαμβανομένων των οπτικοακουστικών και των υπηρεσιών πληροφορικής).

Είναι εν τούτοις ενθαρρυντική η εμπειρία από τις ελευθερωμένες αγορές, όπως π.χ. του Ηνωμένου Βασιλείου, της Φιλανδίας και της Σουηδίας, ή από την ταχεία ανάπτυξη της ψηφιακής κινητής τηλεφωνίας κάτω από καθεστώς δυοπωλίου μολονότι θα έπρεπε κανείς να είναι επιφυλακτικός επιχειρώντας να επεκτείνει απ'ευθείας την εμπειρία από τις περισσότερες ανεπτυγμένες χώρες της Κοινότητας -με το σχετικώς υψηλότερο βιοτικό επίπεδο- στις άλλες περιοχές της Κοινότητας και ειδικότερα δεδομένου του υψηλότερου σχετικού κόστους που συνεπάγεται η παροχή της καθολικής υπηρεσίας στις λιγότερο ευνοημένες περιοχές²⁷.

Από την άλλη πλευρά εκφράζονται σοβαρές αμφιβολίες ως προς τις εμφανέστερες επιπτώσεις από τις αλλαγές των τιμών τόσο στους οικιακούς όσο και στους επαγγελματικούς χρήστες στις περιοχές αυτές και ως προς το ρυθμό με τον οποίο θα απολαύουν τα πλεονεκτήματα που σχετίζονται με τον ανταγωνισμό σε σύγκριση με τις ανεπτυγμένες περιοχές στο εσωτερικό της ΕΚ. Επί πλέον, υπάρχει το ενδεχόμενο, οι ιδιωτικές επενδύσεις σε υπηρεσίες και υποδομή τις οποίες θα προκαλέσει η ελευθέρωση, να κατευθυνθούν σε περιοχές με υψηλή ζήτηση και σχετικά χαμηλό κόστος.

Καθήκον της Επιτροπής είναι να επαγρυπνεί για τον κίνδυνο να συμβάλουν οι διαφορές στους ρυθμούς με τους οποίους οι περιοχές της Κοινότητας θα εξοπλισθούν με τις υποδομές, τις υπηρεσίες και τις ειδικότητες που απαιτούνται για την ανατέλλουσα κοινωνία των πληροφοριών, στη διατήρηση "χρονικής υστέρησης" και στην περαιτέρω διεύρυνση των οικονομικών και κοινωνικών διαφορών. Τα θέματα αυτά πρέπει προφανώς να ληφθούν υπόψη στη διαμόρφωση των πολιτικών συνοχής της Κοινότητας.

Όσον αφορά τη διττή ανησυχία αφενός να ενθαρρυνθούν οι επενδύσεις σε δίκτυα και η παροχή υπηρεσιών σε όλη την έκταση κάθε κράτους μέλους αφετέρου όμως να αποφευχθεί η χρονική υστέρηση στην ανάπτυξη των διαφόρων κρατών μελών, **θα πρέπει να συνεχίζεται να δίνεται προτεραιότητα σε εθνικό και Κοινοτικό επίπεδο στην ανάπτυξη και επέκταση των υφισταμένων δικτύων.**

Επί πλέον του πλαισίου που παρέχεται από από την καθολική υπηρεσία, τα Κοινοτικά διαρθρωτικά ταμεία, καθώς και οι λοιπές πρωτοβουλίες σε Κοινοτικό και εθνικό επίπεδο θα συνεχίσουν να συμβάλλουν -ως συμπλήρωμα των ιδιωτικών επενδύσεων- στο έργο αναβάθμισης και ανάπτυξης της τηλεπικοινωνιακής υποδομής στις λιγότερο ευνοημένες περιοχές στο εσωτερικό της Κοινότητας, όπως ήδη έχει επιτευχθεί σε πολλές περιοχές της Ιρλανδίας.

Ειδικότερα θα πρέπει να δοθεί σημαντική προτεραιότητα στην **συμπλήρωση του προγράμματος ψηφιοποίησης του δικτύου** στην Ελλάδα, την Πορτογαλία, την Ισπανία και τη νότια Ιταλία. Επίσης λαμβάνεται υπόψη η ανάγκη σχετικών πρωτοβουλιών για εκπαίδευση και για πειραματικά προγράμματα με αντικείμενο την ενθάρρυνση της ενημέρωσης και της ζήτησης.

Για όλους αυτούς τους λόγους, υπάρχει ιδιαίτερη ανάγκη στενής παρακολούθησης των **εξελίξεων στις περιοχές αυτές** ώστε να λαμβάνονται μέτρα κατάλληλα για την **ενίσχυση** της οικονομικής και κοινωνικής συνοχής. Κατωτέρω καταγράφονται λεπτομερέστερες πλευρές της διαδικασίας αυτής παρακολούθησης, και ειδικότερα αναφορικά με την εξέλιξη των τιμών και τη συλλογή στοιχείων που επιτρέπουν τη σχετική σύγκριση του οικονομικά προστιτού των υπηρεσιών.

Υπό το πρίσμα της παρακολούθησης αυτής, η Επιτροπή θα προσδιορίζει σε ταχτά διαστήματα αν πρέπει να αναθεωρηθεί ο ορισμός και το αντικείμενο της καθολικής υπηρεσίας, ή αν θα πρέπει να γίνει χρήση νέων ή υφισταμένων μηχανισμών (π.χ. πολιτικές περιφερειακής ανάπτυξης) για την αντιμετώπιση ειδικότερων επιπτώσεων στις περιοχές αυτές από την ελευθέρωση.

Παρέχεται επαρκής εξυπηρέτηση σε χρήστες με αναπηρίες ή με ειδικές ανάγκες;

Υπάρχουν ομάδες πελατών με ειδικές ανάγκες τις οποίες σήμερα η καθολική υπηρεσία είτε δεν είναι σε θέση να ικανοποιήσει είτε θα τις ικανοποιούσε αλλά όχι σε οικονομικά προσιτή τιμή. Η ανησυχία αυτή τονίστηκε από το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο. Οι τηλεπικοινωνίες προσφέρουν στους χρήστες αυτούς ένα πραγματικό δεσμό ζωής με την υπόλοιπη κοινότητα στην οποία ανήκουν και η έννοια της καθολικής υπηρεσίας θα έπρεπε να τους εξασφαλίζει **επίπεδο εξυπηρέτησης σε οικονομικά προσιτή τιμή, ισοδύναμο με εκείνο που παρέχεται στους χρήστες χωρίς ειδικές ανάγκες**, λαμβάνοντας υπόψη την κατάσταση της ανάπτυξης του δικτύου και τη ζήτηση της αγοράς. Στα παραδείγματα που αναφέρθηκαν στις διαβουλεύσεις περιλαμβάνεται η παροχή υπηρεσιών (όπως π.χ. οπτικού ή κειμενογραφικού τηλεφώνου για κακούς) στο σπίτι ή σε δημόσιους χώρους. Οι υπηρεσίες αυτές θα μπορούσαν ακόμη να περιλαμβάνουν, κατά περίπτωση, την παροχή ειδικών υπηρεσιών (όπως π.χ. υπηρεσίες αναμετάδοσης με τις οποίες οι χρήστες κειμενογραφικών τηλεφώνων θα μπορούσαν να επικοινωνήσουν με χρήστες χωρίς κειμενογραφικό τηλέφωνο) ή την παροχή εξοπλισμού με ειδικές μετατροπές.

Με μιά δεύτερη ομάδα ειδικών και καινοτόμων υπηρεσιών (όπως π.χ. η δημιουργία ειδικών φωνητικών γραμματοθυρίδων στο δημόσιο δίκτυο) θα μπορούσε να επεκταθεί η υπάρχουσα κάλυψη σε ειδικούς χρήστες που δεν έχουν τη δυνατότητα να δέχονται κλήσεις μη έχοντας πρόσβαση σε δικό τους τηλέφωνο. Από μια τέτοιας μορφής υπηρεσία, που ήδη παρέχεται δοκιμαστικά σε αριθμό κρατών μελών, θα επωφελούντο ομάδες μεταξύ των οποίων και οι άστεγοι, αναγνωρίζοντας έτσι το ρόλο των τηλεπικοινωνιών στη μάχη κατά του κοινωνικού αποκλεισμού.

Θα ήταν περισσότερο θέμα εθνικής κοινωνικής πολιτικής, παρά θέμα χρηματοδότησης της καθολικής υπηρεσίας, το κατά πόσον θα διετίθετο ειδική χρηματοδοτική υποστήριξη για να εξασφαλιστεί ότι παρόμοιες υπηρεσίες θα ήταν οικονομικά προσιτές σε ειδικές ομάδες χρηστών.

Παρακολουθούνται αποτελεσματικά και επιβάλλεται η τήρηση των προτύπων ποιότητας στις παρεχόμενες υπηρεσίες στα κράτη μέλη, και ποιός θα είναι ο ρόλος της Ευρωπαϊκής Κοινότητας στη θέσπιση των προτύπων αυτών;

Η οδηγία για την φωνητική τηλεφωνία ήδη προβλέπει ότι τα κράτη μέλη οφείλουν να θεσπίσουν δείκτες ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών για μια σειρά αντικειμένων όπως π.χ. πόσος χρόνος απαιτείται για να αποκτήσει κανείς τηλέφωνο, πόσος χρόνος απαιτείται για να πραγματοποιηθεί μια κλήση και τι ποσοστό των κοινόχρηστων τηλεφώνων για το κοινό λειτουργεί. Στα περισσότερα κράτη μέλη η διαδικασία αυτή απλώς βασίζεται στην τρέχουσα πρακτική. Θα έπρεπε να δημοσιεύονται τα αποτελέσματα των επιδόσεων των φορέων εκμετάλλευσης οι οποίοι έχουν την υποχρέωση να πετύχουν ορισμένους στόχους.

Μολονότι η δημοσίευση αυτή θα παρείχε μεγαλύτερη διαφάνεια, δεν θα ήταν αποτελεσματική παρά μόνον αν συνοδευόταν από δραστήρια παρακολούθηση, και κατά περίπτωση, επιβολή, από τις κανονιστικές αρχές του κράτους μέλους, μέτρων για εφαρμογή των κανόνων (με κατάλληλη διαβάθμιση των κυρώσεων μέχρι και την πιθανή αφαίρεση της άδειας, εφόσον παρατηρείται συστηματική αποτυχία να επιτευχθούν οι στόχοι). Επί πλέον θα έπρεπε να υπάρχουν απλές και σαφείς διαδικασίες με τις οποίες οι χρήστες να έχουν τη δυνατότητα να διατυπώσουν παράπονα κατά του φορέα εκμετάλλευσης.

Εξετάζοντας το θέμα πέρα από το σημερινό του πλαίσιο πρέπει να επισημανθεί ότι τα διάφορα επίπεδα ποιότητας εξυπηρέτησης, καθώς και οι διάφοροι στόχοι που θεσπίζονται σε εθνικό επίπεδο, δεν θα πρέπει να δημιουργούν εμπόδια στην ανάπτυξη της εσωτερικής αγοράς ούτε να στρεβλώνουν τον ανταγωνισμό στο εσωτερικό της Κοινότητας. Είναι επίσης σημαντικό να διασφαλίζεται υψηλό επίπεδο προστασίας του καταναλωτή όταν τα κράτη μέλη θεσπίζουν τα επίπεδα εξυπηρέτησης.

Στο πλαίσιο αυτό και σύμφωνα με την αρχή της επικουρικότητας, θα έπρεπε να προσδιοριστούν σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Κοινότητας οι ελάχιστοι στόχοι ποιότητας εξυπηρέτησης ως πλαίσιο αναφοράς μέσα στο οποίο θα θεσπιστούν λεπτομερείς εθνικοί στόχοι (λαμβάνοντας υπόψη τις ειδικές συνθήκες κάθε κράτους μέλους).

Πώς θα μπορούν οι χρήστες να συγκρίνουν τα επίπεδα εξυπηρέτησης, τις τιμές και ακόμη και το βαθμό που οι τιμές αυτές είναι οικονομικά προσιτές στα διάφορα κράτη μέλη και πώς θα μπορούσε να ενισχυθεί ο ρόλος των χρηστών στη θέσπιση προτύπων ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών και οικονομικά προσιτών τιμολογίων;

Είναι σαφές ότι παρά τις γενικές βελτιώσεις, παραμένουν ανάμεσα στα κράτη μέλη σημαντικές διαφορές στην ποιότητα και το επίπεδο εξυπηρέτησης καθώς και στο βαθμό που υπάρχουν και εφαρμόζονται κυρώσεις όποτε οι φορείς εγκατάστασης δεν επιτυγχάνουν τους στόχους. Η ανησυχία για το θέμα αυτό επιδεινώνεται από τις δυσκολίες που συναντούν ορισμένες εθνικές κανονιστικές αρχές να προσδιορίσουν βασικούς δείκτες για την καθολική υπηρεσία, όπως π.χ. αριθμός νοικοκυριών που διαθέτουν τηλέφωνο, και από την έλλειψη δυνατότητας σύγκρισης ορισμένων στοιχείων ανάμεσα στα κράτη μέλη.

Η οδηγία για την φωνητική τηλεφωνία θα συμβάλει προς την καιεύθυνση αυτή επιβάλλοντας τη θέσπιση και δημοσίευση δεικτών ποιότητας σε εθνικό επίπεδο. Έν τούτοις οι χρήστες ζητούν κάτι περισσότερο και η ύπαρξη διαφορετικών επιπέδων εξυπηρέτησης στα κράτη μέλη προωθεί την παροχή διευρωπαϊκών δικτύων και υπηρεσιών.

Γενικότερα, θα έπρεπε να ενισχυθεί η συμμετοχή των καταναλωτών τόσο σε εθνικό όσο και σε ευρωπαϊκό επίπεδο στον προσδιορισμό των στόχων αναφορικά με το επίπεδο ποιότητας, και γενικότερα στις αποφάσεις για τη μελλοντική εξέλιξη της καθολικής υπηρεσίας.

ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΤΗΣ ΕΞΕΛΙΞΗΣ ΤΩΝ ΤΙΜΩΝ ΚΑΙ ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΤΟΥ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΠΡΟΣΤΙΤΟΥ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΗΛΕΠΗΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΙΚΗ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ ΚΑΙ Η ΒΡΑΧΥΠΡΟΘΕΣΜΗ ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΤΩΝ ΕΥΡΩΠΑΙΚΩΝ ΤΗΛΕΠΗΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΩΝ ΑΝΩΤΕΡΩ ΑΝΙΣΥΧΙΩΝ

I. ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΤΗΣ ΕΞΕΛΙΞΗΣ ΤΩΝ ΤΙΜΩΝ ΚΑΙ ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΤΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΙΤΟΥΤΑΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Σύμφωνα με την γενική πρόταση να επανεξεταστεί την 1η Ιανουαρίου 1998 το πεδίο εφαρμογής η στάθμη, η ποιότητα και η οικονομική προσιτότητα της καθολικής υπηρεσίας στην Κοινότητα, η Επιτροπή, σε στενή συνεργασία με τα κράτη μέλη και με βάση τις εργασίες που ήδη επιτελούνται σε εθνικό επίπεδο, έχει την πρόθεση:

- ✓ να προσδιορίσει "δέσμη υπηρεσιών" με σκοπό την παροχή συγκρίσιμων στοιχείων αναφορικά με το οικονομικά εφικτό των υπηρεσιών στο εσωτερικό της Κοινότητας και ανάμεσα στις διάφορες περιοχές στο εσωτερικό των κρατών μελών
- ✓ να καταγράψει τη διάρθρωση των δαπανών για την καθολική υπηρεσία στην Κοινότητα (δηλαδή τι ποσοστό (τόσο σε εθνικό όσο και σε περιφερειακό επίπεδο) του μέσου οικιακού και επαγγελματικού λογαριασμού αναφέρεται στα πάγια τέλη στις αστικές υπεραστικές και διεθνείς κλήσεις και κλήσεις σε υπηρεσίες με προστιθέμενη αξία (υπηρεσίες "πρόσθετου τέλους") και
- ✓ να καταγράψει πού δημιουργούνται οι μεγαλύτερες δαπάνες της καθολικής υπηρεσίας (δηλαδή στις αστικές ή αγροτικές περιοχές, από τις επιδοτήσεις συγκεκριμένων ομάδων πελατών ή σε ειδικότερες περιοχές υψηλού κόστους) στο εσωτερικό των κρατών μελών.

Βάσει των αποτελεσμάτων που θα συγκεντρωθούν θα δοθεί η δυνατότητα στην Κοινότητα και στα κράτη μέλη να στοχοθετήσουν καλύτερα την υποστήριξή τους και να προσδιορίσουν την βέλτιστη πρακτική.

II. Η ΒΡΑΧΥΠΡΟΘΕΣΜΗ ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΤΩΝ ΕΥΡΩΠΑΙΚΩΝ ΤΗΛΕΠΗΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

Η Επιτροπή έχει την πρόθεση να ερευνήσει τα κατωτέρω θέματα, και ειδικότερα μέσω τροποποίησης της οδηγίας για τη φωνητική τηλεφωνία²⁸ με τα ακόλουθα βήματα:

- ✓ Περαιτέρω ανάπτυξη του ορισμού της καθολικής υπηρεσίας ώστε να προκύψει σαφής υποχρέωση των κρατών μελών να εξασφαλίσουν ότι θα παρέχεται κατά τρόπο **οικονομικά προσιτό**²⁹, να εξασφαλίσουν ότι παρέχεται προς τους χρήστες με ειδικές ανάγκες ισοδύναμο επίπεδο εξυπηρέτησης σε οικονομικά προσιτή τιμή, να παρέχουν στους χρήστες περισσότερες πληροφορίες και περισσότερο έλεγχο σχετικά με το τί δαπανούν³⁰ και να εξασφαλίσουν έχουν πρόσβαση και δυνατότητα χρήσης διαλογικών υπηρεσιών (όπως π.χ. τραπεζικών τηλεσυναλλαγών ή αυτόματων τηλεφωνικών κέντρων)³¹.
- ✓ Κατάργηση από τα κράτη μέλη των υφιστάμενων περιορισμών προσφοράς **στοχοθετημένων ή ελαστικών τιμολογιακών προγραμμάτων** και εξασφάλιση ότι τα κράτη μέλη θα πάρουν τα κατάλληλα μέτρα (π.χ. **στοχοθετημένα τιμολογιακά προγράμματα και περιορισμοί τιμών**) που είναι απαραίτητα για τη διατήρηση υπηρεσιών οικονομικά προσιτών σε όλους τους χρήστες, καθώς και ειδικότερα για τις ευπαθείς ομάδες, όπως π.χ. οι ηλικιωμένοι, τα άτομα με ειδικές ανάγκες, τα άτομα που δεν χρησιμοποιούν συχνά το τηλέφωνο ή τα άτομα χαμηλού εισοδήματος. Τα μέτρα αυτά είναι ιδιαίτερα σημαντικά κατά την πορεία για την πλήρη ελευθέρωση.
- ✓ Υποχρέωση των κρατών μελών -εν όψει και της υποχρέωσης σταδιακής αναπροσαρμογής των τιμολογίων ώστε να συσχετισθούν με το κόστος- ότι θα εξασφαλίσουν:
 - οι αυξήσεις τιμών σε απομακρυσμένες και αγροτικές περιοχές δεν χρησιμοποιούνται για κάλυψη απωλειών σε έσοδα που απορρέουν από μειώσεις τιμών αλλού και
 - οι διαφορές ανάμεσα στις τιμές στις περιοχές με υψηλό κόστος και στις περιοχές με χαμηλό κόστος δεν θα θέτουν σε κίνδυνο το οικονομικά εφικτό της καθολικής υπηρεσίας.
- ✓ Εξασφάλιση ότι συγκεντρώνονται περισσότερα στοιχεία αναφορικά με το αντικείμενο, το επίπεδο, το οικονομικά εφικτό και την ποιότητα εξυπηρέτησης στην ΕΚ³². Το σημείο αυτό είναι ουσιαστικής σημασίας αν πρόκειται η έννοια της καθολικής υπηρεσίας να παραμένει υπό συνεχή και αποτελεσματική επανεξέταση και αν πρόκειται να προσδιορίζονται στόχοι για την ποιότητα της εξυπηρέτησης μέσα στο υπάρχον Κοινοτικό πλαίσιο.
- ✓ Προσδιορισμός ελάχιστων στόχων ποιότητας εξυπηρέτησης σε Ευρωπαϊκό επίπεδο ως βάση θέσπισης λεπτομερών εθνικών στόχων (λαμβάνοντας υπόψη τις ειδικότερες περιστάσεις κάθε χώρας).

Περαιτέρω η Επιτροπή:

- ✓ Θα ενθαρρύνει ενέργειες των κρατών μελών και της Κοινότητας προς την κατεύθυνση να παρασχεθεί σε όλους τους χρήστες η δυνατότητα πρόσβασης σε δίκτυα υπολογιστών, όπως π.χ. το Ίντερνετ³³, με την έννοια των μεγαλύτερων ταχυτήτων πρόσβασης στα δίκτυα.
- ✓ Θα υποβάλει μέχρι την 1η Ιανουαρίου 1998, και εν συνεχεία σε τακτά χρονικά διαστήματα, έκθεση για την ποιότητα, το επίπεδο και το αντικείμενο της καθολικής υπηρεσίας στην Ευρωπαϊκή Κοινότητα. Αυτή η έκθεση παρακολούθησης θα εξετάζει ειδικότερα τις εξελίξεις αναφορικά με τους οικιακούς χρήστες και στις λιγότερο ευνοημένες περιοχές, περιλαμβανομένης της προόδου που έχει επιτευχθεί στην ανακατανομή των τιμολογίων. (Τα λοιπά θέματα στα οποία θα αναφέρεται η έκθεση περιλαμβάνονται παλαιότερα στο κεφάλαιο IV). Όπως προαναφέρθηκε, η έκθεση θα εξετάσει ειδικότερα την ανάγκη να αναθεωρηθεί το αντικείμενο της καθολικής υπηρεσίας, υπό το πρίσμα των περιστάσεων που θα επικρατούν, συνεκτιμώντας την ανάγκη ύπαρξης οικονομικά προβλέψιμων συνθηκών για τις επενδυτικές αποφάσεις.

✓ Θα προάγει την ενεργότερη συμμετοχή των εκπροσώπων των καταναλωτών στις αποφάσεις για το σημερινό και το μελλοντικό αντικείμενο της καθολικής υπηρεσίας (και ειδικότερα στη θέσπιση και παρακολούθηση της ποιότητας της εξυπηρέτησης και στο οικονομικά εφικτό της). Η συμμετοχή αυτή εξαρτάται από την επάρκεια των διαθέσιμων στοιχείων για το αντικείμενο, το επίπεδο, την ποιότητα και το οικονομικά εφικτό της καθολικής υπηρεσίας στην ΕΚ, ώστε να εξασφαλιστεί μεγαλύτερη διαφάνεια και ενεργός συμμετοχή των οικιακών χρηστών. Θα δοθεί ιδιαίτερη σημασία στη δυνατότητα σύστασης επιτροπής παρακολούθησης σε ευρωπαϊκό επίπεδο με σκοπό την εκπροσώπηση των συμφερόντων των καταναλωτών.

Στο παράρτημα 1 παρατίθεται χρονοδιάγραμμα των μέτρων αυτών.

IV. Η ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΗΣ ΚΑΘΟΛΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΚΑΙ Η ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΠΡΟΗΓΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΤΩΝ ΠΑΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

Η καθολική υπηρεσία αναγνωρίζεται ως βασικό στοιχείο της παγκόσμιας κοινωνίας των πληροφοριών. Τούτο αναγνωρίστηκε στη ειδική σύνοδο κορυφής της Ομάδας G7 στις Βρυξέλλες το Φεβρουάριο 1995. Οι υπουργοί που συμμετείχαν προσδιόρισαν "την εξασφάλιση παροχής και πρόσβασης σε υπηρεσίες" ως μια από τις οκτώ κεντρικές αρχές στις οποίες βασίζεται η υλοποίηση του κοινού τους οράματος της κοινωνίας των πληροφοριών.

Η Κοινότητα υποστηρίζει μέσω του κανονιστικού πλαισίου την παροχή και ανάπτυξη της καθολικής υπηρεσίας, ενώ ταυτόχρονα βλέπει πέρα από τη σημερινή θεώρηση της καθολικής υπηρεσίας για τις τηλεπικοινωνίες, με σκοπό να προωθήσει δραστήρια, μέσω ενός ευρέως φάσματος πρωτοβουλιών τη χρήση προηγμένων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών στα πεδία της εκπαίδευσης και της υγείας / πρόνοιας στο πλαίσιο της κοινωνίας των πληροφοριών (για παράδειγμα μέσω πειραματικών έργων και έργων ενθάρρυνσης, οικοδόμηση συνείδησης και ανάπτυξη συμπράξεων δημόσιου - ιδιωτικού τομέα).

Η πρόσφατη ανασυγκρότηση των τηλεπικοινωνιών στις Ηνωμένες Πολιτείες της Αμερικής βλέπει επίσης πέρα από τη σημερινή θεώρηση της καθολικής υπηρεσίας για τις τηλεπικοινωνίες, η οποία στη δική τους νομοθεσία αποτελείται, για παράδειγμα από την προώθηση ευρείας πρόσβασης σε ποιοτικές υπηρεσίες με λογικές τιμές και εξασφάλιση ότι αγροτικές περιοχές και περιοχές υψηλού κόστους διαθέτουν πρόσβαση στις τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες και τις υπηρεσίες πληροφοριών σε τιμές λογικά συγκρίσιμες με εκείνες που προσφέρονται για τις αστικές περιοχές³⁴.

Η τηλεπικοινωνιακή νομοθεσία των ΗΠΑ, όμως, προσπαθεί πέρα από αυτό το βασικό ορισμό της καθολικής υπηρεσίας να αντιμετωπίσει μέσα στο κανονιστικό πλαίσιο τις ίδιες προτεραιότητες που τώρα βρίσκονται στην ημερήσια διάταξη της Κοινότητας. Η νομοθεσία των ΗΠΑ προσδιορίζει την παροχή πρόσβασης σε προηγμένες τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες για σχολεία, υγεία/πρόνοια και βιβλιοθήκες ως μία από τις αρχές "της προαγωγής της καθολικής υπηρεσίας" στο μέλλον. Σε αντίθεση με την αντιμετώπιση της Κοινότητας, οι Ηνωμένες Πολιτείες φαίνεται να αναμειγνύουν την πολιτική για την καθολική υπηρεσία με στόχους που συνδέονται με την εκπαίδευση, την υγεία/πρόνοια ή την πολιτική πληροφοριών σε εθνικό επίπεδο.

Η κανονιστική αντιμετώπιση της καθολικής υπηρεσίας προσεκτικά περιγράφεται στην Κοινότητα με την εφαρμογή της αρχής της επικουρικότητας. Η αντιμετώπιση αυτή οδηγεί σε περιορισμένη δράση σε κοινοτικό επίπεδο όσον αφορά τις απαραίτητες ενέργειες για την εσωτερική αγορά τηλεπικοινωνιών και την διατήρηση υψηλού επιπέδου προστασίας του καταναλωτή. Σε κάθε περίπτωση, η εξέλιξη του ορισμού της καθολικής υπηρεσίας για τις τηλεπικοινωνίες είναι μόνο ένας από ένα αριθμό παραγόντων που επηρεάζουν την διάδοση των ανεπτυγμένων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών στην Κοινότητα.

Κριτήρια για την εξέλιξη της καθολικής υπηρεσίας για τις τηλεπικοινωνίες στην κοινωνία των πληροφοριών.

Ο προσδιορισμός της βάσης για την μελλοντική εξέλιξη της καθολικής υπηρεσίας θέτει θεμελιώδη ζητήματα. Θα πρέπει η καθολική υπηρεσία για τις τηλεπικοινωνίες να συνεχίζει να επιχορηγείται μόνο από επιχειρήσεις του τομέα ή θα έπρεπε να αντιμετωπιστούν άλλα μέσα χρηματοδότησης (π.χ. μεγαλύτερη απ'ευθείας χρηματοδότηση από το κράτος / ενθάρρυνση συμπράξεων δημόσιου - ιδιωτικού τομέα). Θα έπρεπε το πλαίσιο που εγκαθίσταται σε κοινοτικό επίπεδο απλά να αποτρίψει απάντηση στον κίνδυνο ότι μόνες τους οι δυνάμεις της αγοράς δεν παρέχουν ικανοποιητική εγγύηση για μια οικονομικά προσιτή υπηρεσία για κάθε πολίτη ή θα έπρεπε να είναι κάτι περισσότερο - που προσπαθεί να καθοδηγήσει και να αναπτύξει τις αγορές και/ή τις τεχνολογίες; Σε αυτή τη φάση δεν μπορεί να δοθεί μια απλή απάντηση. Στην πραγματικότητα οι προκλήσεις της κοινωνίας των πληροφοριών θα αντιμετωπιστούν και από την εξέλιξη της θέωσης της καθολικής υπηρεσίας και από μια σειρά άλλων πρωτοβουλιών του δημόσιου και του ιδιωτικού τομέα με σκοπό την ενθάρρυνση της ζήτησης και της προσφοράς υπηρεσιών της κοινωνίας των πληροφοριών.

Η ζήτηση εκ μέρους των χρηστών και η τεχνολογική εξέλιξη πρέπει να είναι τα κύρια στοιχεία προσδιορισμού της μελλοντικής εξέλιξης της καθολικής υπηρεσίας³⁵

Επομένως κάθε επέκταση πιθανώς να συνδυάζει μια ανάλυση της αγοράς για τη ζήτηση και την ευρεία διαθεσιμότητα μιας συγκεκριμένης υπηρεσίας και μια πολιτική εκτίμηση του αν είναι κοινωνικά και οικονομικά επιθυμητή. Μόνο όταν ικανοποιούνται αυτά τα δύο κριτήρια θα μπορούσε να δικαιολογηθεί η επιβολή της νομικής υποχρέωσης εγγύησης ότι η υπηρεσία θα είναι διαθέσιμη καθολικά σε προσιτή τιμή.

Η παρούσα ανακοίνωση δε προσπαθεί στη φάση αυτή να προσδιορίσει τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες που θα έπρεπε να είναι υποχρεωτικές στο μέλλον να περιληφθούν στην καθολική υπηρεσία, αλλά τονίζει μάλλον τις γενικές περιοχές όπου ήδη εκτελείται έργο στο πλαίσιο της προετοιμασίας της κοινωνίας των πληροφοριών. Ταυτόχρονα το υπάρχον πλαίσιο απαιτεί από τα κράτη μέλη να θέτουν στόχους για την εισαγωγή στο σύνολο της Κοινότητας συγκεκριμένων προηγμένων τηλεφωνικών διευκολύνσεων³⁶ (που σήμερα είναι μέρος της καθολικής υπηρεσίας) και αυτό θα παραμείνει ένα σημαντικό στοιχείο της αντιμετώπισης της Κοινότητας.

Όπως αναφέρεται στο Μέρος II ανωτέρω, η Επιτροπή θα εκτελέσει μια περιεκτική μελέτη μέχρι την **1η Ιανουαρίου 1998** της έκτασης, του επιπέδου και του οικονομικά προσιτού της καθολικής υπηρεσίας στην Ευρωπαϊκή Κοινότητα και θα πάρει υπόψη την ανάγκη της προσαρμογής της έκτασης της καθολικής υπηρεσίας σε Ευρωπαϊκό επίπεδο κάτω από το φως των καθοριστικών προϋποθέσεων και λαμβάνοντας υπόψη τα κριτήρια που περιγράφηκαν ανωτέρω.

Παραδείγματα των θεμάτων που συνδέονται με την μελλοντική εξέλιξη των υποχρεώσεων της καθολικής υπηρεσίας, τα οποία θα περιληφθούν στην πρώτη έκθεση παρακολούθησης.

Επιπρόσθετα σε θέματα αξιολόγησης που συνδέονται με το επίπεδο και την ποιότητα της σημερινής υποχρέωσης για καθολική υπηρεσία, η έκθεση θα εξετάσει: (i) **τεχνικούς δείκτες** των επιπέδων της υπηρεσίας (και εάν η παροχή της συνδέεται με οικονομικές επιβαρύνσεις), (ii) **τεκμηρίωση της ειδικής κοινωνικής ή οικονομικής αναγκαιότητας**, (iii) εξέλιξη των τιμών και σχετική οικονομική προσιτότητα των υπηρεσιών και (iv) εξελίξεις σε άλλα μέρη του κόσμου.

Σε σχέση με τα δύο πρώτα ζητήματα, η έκθεση θα ασχοληθεί μεταξύ άλλων:

Οι τεχνικοί δείκτες θα περιλαμβάνουν για κάθε κράτος μέλος:

- Επίπεδο διείσδυσης προσωπικών υπολογιστών στα νοικοκυριά και νοικοκυριά με απ'ευθείας πρόσβαση σε υπηρεσίες

- Επίπεδο ψηφιοποίησης του δικτύου
- Επίπεδο διείσδυσης του ISDN στις επιχειρήσεις και τις τοπικές κοινωνίες
- Επίπεδο διείσδυσης της τηλεργασίας
- Ποσοστό σχολείων, νοσοκομείων, βιβλιοθηκών με απ'ευθείας πρόσβαση σε υπηρεσίες πληροφοριών

Ζητήματα ειδικής κοινωνικής ή οικονομικής αναγκαιότητας θα περιλαμβάνουν:

- Ζητήματα σχετιζόμενα με φορείς εκπαίδευσης και υγείας/ πρόνοιας
- Ζητήματα σχετιζόμενα με λιγότερο ευνοημένες και αραιότερα κατοικημένες περιοχές
- Εξειδικευμένες κοινωνικές ανάγκες συγκεκριμένων κοινωνικών ομάδων χρηστών (όπως χρήστες με αναπηρίες)

Προωθώντας την κοινωνία των πληροφοριών

Πέρα από τη διατήρηση και την ανάπτυξη της καθολικής υπηρεσίας, πρωτοβουλίες του δημόσιου - ιδιωτικού τομέα θα παίξουν κύριο ρόλο στην προώθηση της διαθεσιμότητας νέων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών στην κοινωνία των πληροφοριών.

Στο πλαίσιο της κοινωνίας των πληροφοριών, κάθε πολίτης της Κοινότητας πρέπει να έχει πρόσβαση σε νέες διαλογικές υπηρεσίες, έτσι ώστε τα οφέλη των νέων τεχνολογιών και υπηρεσιών να γίνονται αισθητά σε τομείς όπως **εκπαίδευση και κατάρτιση, υγεία/ πρόνοια** και πρόσβαση σε **δημόσιες πληροφορίες**. Τούτο πρέπει με τη σειρά του να ωφελήσει τη συνολική οικονομική απόδοση της κοινωνίας. Ο κύριος ρόλος των τηλεπικοινωνιών είναι να αποτελέσουν τη λεωφόρο μέσω της οποίας πολλές από αυτές τις νέες υπηρεσίες μπορεί να προσφερθούν και όπου οι ανταγωνιστικές δυνάμεις ενθαρρύνουν μειώσεις των τιμών και καινοτομίες, που βρίσκονται στην καρδιά της σημερινής επανάστασης.

Υπήρξε ευρεία συναίνεση στη δημόσια συζήτηση για το ότι ενώ η καθολική υπηρεσία των τηλεπικοινωνιών δεν μπορεί να διαχωριστεί από το ευρύτερο πολιτικό όραμα της κοινωνίας των πληροφοριών, δεν πρέπει ούτε η πρόσβαση σε τέτοιες υπηρεσίες ούτε οι ίδιες οι υπηρεσίες να περιληφθούν σε αυτή τη φάση στη σημερινή θεώρηση της καθολικής υπηρεσίας.

Εντούτοις η Επιτροπή τόνισε τη σημασία της εκπαίδευσης και της κατάρτισης στη κοινωνία των πληροφοριών, ιδιαίτερα σχετικά με τον εφοδιασμό του εργατικού δυναμικού με τα κατάλληλα εφόδια για την εποχή των πληροφοριών με την προοπτική ενίσχυσης των δυνατοτήτων απασχόλησης και της συνολικής ανταγωνιστικότητας. Εξ αυτού η Κοινότητα δεσμεύτηκε να προωθήσει την πρόσβαση και τη χρήση προηγμένων υπηρεσιών επικοινωνιών και πληροφοριών στο εκπαιδευτικό πεδίο. Η παροχή προηγμένων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, όπως και η βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών, της τιμής και της ταχύτητας του δικτύου πιθανώς θα προκύψουν ως αποτέλεσμα του πλήρως ελευθερωμένου περιβάλλοντος.

Παράλληλα θα έπρεπε να μελετηθεί το κατά πόσο αυτές οι εξελίξεις μπορούν να προωθηθούν περαιτέρω με κανονιστικές ή άλλες δράσεις. Ένα συγκεκριμένο ζήτημα είναι το εάν θα έπρεπε να προσφερθούν σε σχολεία, κολλέγια και πανεπιστήμια μειωμένες τιμές για πρόσβαση δικτύου υψηλών ταχυτήτων ή για τη χρήση σήμερα διαθέσιμων προηγμένων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών. Τούτο θέτει με τη σειρά του ζητήματα της σχέσης μεταξύ καθολικής υπηρεσίας για τις τηλεπικοινωνίες και στόχων ευρύτερης πολιτικής στον εκπαιδευτικό τομέα, και του τρόπου χρηματοδότησης αυτών των μειωμένων τιμολογίων,

όπου αυτά αποτελούν οικονομική επιβάρυνση για τον φορέα που τα παρέχει. (Για παράδειγμα, θα έπρεπε να χρηματοδοτηθούν απευθείας από το κράτος, ως τμήμα του προϋπολογισμού εκπαίδευσης, μέσω του μηχανισμού που δημιουργήθηκε για τη χρηματοδότηση της καθολικής υπηρεσίας ή μέσω άλλων μηχανισμών;)

Τέτοια ζητήματα θα απασχολήσουν περαιτέρω της προσεχή ανακοίνωση σχετικά με τον πολίτη και την κοινωνία των πληροφοριών και επίσης ευρύτερα στο φως της περιεκτικής μελέτης της καθολικής υπηρεσίας για τις τηλεπικοινωνίες το 1998.

Γενικά όμως νέες και προηγμένες υπηρεσίες τηλεπικοινωνιών και πληροφοριών εμφανίζονται πρωτίστως σε ανταπόκριση στις δυνάμεις της αγοράς και τη ζήτηση των χρηστών. Ο ρόλος της Κοινότητας, των δημόσιων αρχών και άλλων δημόσιων φορέων είναι, από τη μια, ο ρόλος του καταλύτη και, από την άλλη, της διασφάλισης ενός κανονιστικού κλίματος ευνοϊκού στην καινοτομία.

Δραστηριότητες που απορρέουν από τη πρόσφατη νομοθεσία στις Ηνωμένες Πολιτείες παρουσιάστηκαν ανωτέρω. Στην Ευρώπη αναπτύσσεται μια σειρά πρωτοβουλιών με στόχο την ενθάρρυνση των συμπράξεων δημόσιου και ιδιωτικού τομέα και την ενίσχυση της συνείδησης και της ζήτησης. Τούτο αντικατοπτρίζει τις προτεραιότητες που ετίθησαν στην Ανακοίνωση "Προς την κοινωνία των πληροφοριών" COM(95) 244¹⁷

Στην εν λόγω ανακοίνωση τονιζόταν ότι ο ρόλος της Κοινότητας ήταν επικεντρωμένος (ι) στην *ενθάρρυνση των έργων* (μέσω παροχής πληροφοριών και αυξανόμενης επίγνωσης για τις πρωτοβουλίες της κοινωνίας των πληροφοριών, με διαμεσολάβηση συμπράξεων μεταξύ δρώντων σε διαφορετικούς τομείς και μεταξύ οργανισμών του δημόσιου και του ιδιωτικού τομέα και με την παροχή καθοδήγησης στην διαθέσιμη χρηματοδότηση) και (ii) στην *παροχή οικονομικής υποστήριξης από την Κοινότητα για συγκεκριμένα έργα* που καλύπτουν την απαιτούμενη υποδομή και την ανάπτυξη ευαισθητοποίησης, δεξιοτήτων ή υπηρεσιών (με την χρηματοδότηση μέσω του πλαισίου των διευρωπαϊκών δικτύων, με τα Διαρθρωτικά Ταμεία και το Ταμείο Συνοχής της Κοινότητας, με την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων και το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων και μέσω των Κοινοτικών Προγραμμάτων που είναι αφιερωμένα στην εκπαίδευση και την κατάρτιση, όπως τα προγράμματα SOCRATES και LEONARDO) ή ενθαρρύνουν τις απαραίτητες δραστηριότητες έρευνας και ανάπτυξης, οδηγώντας σε νέες θεωρήσεις, πρότυπα, ή υπηρεσίες που αποτελούν το κλειδί της προόδου της κοινωνίας των πληροφοριών (μέσω του Προγράμματος Πλαισίου για την Έρευνα και την Ανάπτυξη και ειδικότερα μέσω του Προγράμματος Προηγμένων Τεχνολογιών Επικοινωνιών, ACTS).

Δημόσια πρόσβαση στις υπηρεσίες της κοινωνίας των πληροφοριών

Η Επιτροπή μέσω τέτοιων μέτρων υποστηρίζει την επέκταση της "δημόσιας πρόσβασης" στην κοινωνία των πληροφοριών. Τούτο περιλαμβάνει την σύνδεση σχολείων, εκπαιδευτικών ιδρυμάτων, νοσοκομείων, δημοσίων υπηρεσιών, βιβλιοθηκών και άλλων σημείων δημόσιας πρόσβασης στην κοινωνία των πληροφοριών³⁸

Η Επιτροπή θα εξετάσει τρόπους καλύτερου συντονισμού των διαφόρων υπαρχουσών πρωτοβουλιών σε εθνικό επίπεδο με σκοπό την ενίσχυση της επίδρασης στην καθημερινή ζωή στην "Ανακοίνωση για την κοινωνία των πληροφοριών και τον πολίτη" που αναφέρθηκε ανωτέρω.

Η δημόσια και "κοινωνική" πρόσβαση μπορεί να έχει ιδιαίτερη σημασία σε λιγότερο ευνοημένες περιοχές, όπου ίσως υπάρχει κίνδυνος καθυστέρησης στην πρόσβαση σε προηγμένες τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες, εάν αφηθεί αποκλειστικά στις δυνάμεις της αγοράς. Η Επιτροπή θα παρακολουθεί στενά τις εξελίξεις, αφού η δημόσια πρόσβαση μπορεί να αποτελέσει ένα μέσο, σε μια λογική χρονική κλίμακα, για να ξεπεραστούν οι δυσκολίες παροχής πρόσβασης σε πολλές προηγμένες υπηρεσίες και πηγές πληροφοριών για άτομα και για τον μη κερδοσκοπικό και φιλόδοξο τομέα. Αυτές είναι ομάδες που διαφορετικά ίσως να αποκλειστούν λόγω των απαιτούμενων αρχικών επενδύσεων υψηλού κόστους σε τεχνολογικές υποδομές, υπολογιστές και συνδέσεις δικτύου.

Η Επιτροπή θα παρακολουθεί την πραγματική πρόοδο στην επέκταση της δημόσιας πρόσβασης, τόσο στις λιγότερο ευνοημένες περιοχές όσο και στην Κοινότητα συνολικά, με σκοπό να αξιολογεί περιοδικά την ανάγκη πρόσθετων δράσεων ή κάποιας αναμόρφωσης της θεώρησης της καθολικής υπηρεσίας σε Ευρωπαϊκό επίπεδο.

Ζητήματα για περαιτέρω εξέταση

Μια σειρά παράγοντες πρέπει να ληφθούν υπόψη στην επεξεργασία του πλαισίου για την κοινωνία των πληροφοριών:

- Τα χαμηλά τιμολόγια για την χρήση των δικτύων είναι απαραίτητα για την ευρεία διάδοση της απευθείας πρόσβασης σε πληροφορίες και υπηρεσίες.
- Πολλές υπηρεσίες της κοινωνίας των πληροφοριών θα παρέχονται χωρίς κανονιστικές επεμβάσεις.
- Ενδέχεται να απαιτηθεί ανάληψη δράσης ώστε να μπορούν τα δημόσια ιδρύματα να έχουν πρόσβαση στις νέες αυτές υπηρεσίες.
- Θα πρέπει να συνεχιστούν οι πρωτοβουλίες, που ενθαρρύνουν συμπράξεις μεταξύ δημοσίων και ιδιωτικών φορέων, οι οποίες προωθούν τη διαθεσιμότητα και τη διάδοση νέων υπηρεσιών της κοινωνίας των πληροφοριών, ειδικότερα αναφορικά με την ανάπτυξή τους και την ευρύτερη διάδοσή τους μεταξύ οικιακών χρηστών.
- Η "δημόσια πρόσβαση" πρέπει, πέρα από τη προώθηση φυσικών συνδέσεων να περιλάβει κατάλληλη κατάρτιση, υποστήριξη και επένδυση σε εξοπλισμό.

Μερικά από αυτά τα ζητήματα, όπως η ανάγκη για χαμηλά τιμολόγια, είναι στενά συνδεδεμένα με το σημερινό πλαίσιο της καθολικής υπηρεσίας. Αλλά εκτείνονται πολύ πέρα από τις τηλεπικοινωνίες αγγίζοντας τις πολιτικές της εκπαίδευσης, της υγείας/πρόνοιας και της κατάρτισης.

Η ολοκλήρωση της πολιτικής για την καθολική υπηρεσία στην ευρύτερη ανάπτυξη της κοινωνίας των πληροφοριών είναι ένα θέμα για περαιτέρω προβληματισμό. Η διαδικασία αυτή θα υποστηριχθεί από την έκθεση που προβλέπεται σε αυτή την ανακοίνωση για το 1998 σχετικά με την έκταση, το επίπεδο και την ποιότητα της καθολικής υπηρεσίας στην Κοινότητα. Σχετικά εξετάζεται απόφαση του Συμβουλίου για τη χρήση τεχνολογιών πολυμέσων και υπηρεσιών για εκπαιδευτικούς σκοπούς. Ο ορισμός της μελλοντικής πολιτικής για την καθολική υπηρεσία θα λάβει υπόψη επίσης το αποτέλεσμα της συνεχιζόμενης και της μελλοντικής ανταλλαγής απόψεων, ειδικότερα σε σχέση με τη Λευκή Βίβλο "Διδασκαλία και μάθηση: προς την κοινωνία της μάθησης" στο πλαίσιο του Ευρωπαϊκού Έτους της δια Βίου Εκπαίδευσης 1996, και την υπό έκδοση Πράσινη Βίβλο "Κοινωνικές πλευρές της κοινωνίας των πληροφοριών".

V. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η ανακοίνωση αυτή προσδιόρισε την καθολική υπηρεσία ως ένα ουσιαστικό στοιχείο της κοινωνίας των πληροφοριών, αποτελεί όμως έναν από αρκετούς παράγοντες που θα επιτρέψουν στους Ευρωπαίους πολίτες να εισέλθουν στη νέα και συναρπαστική εποχή των πληροφοριών. Μπορούν να εξαχθούν τρία σύνολα συμπερασμάτων, με σκοπό την επιτάχυνση και υποστήριξη της διαδικασίας σχηματισμού:

1. Η σημερινή θεώρηση της καθολικής υπηρεσίας αποτελεί σταθερή βάση των κανονιστικών μεταρρυθμίσεων που βρίσκονται υπό εξέλιξη σε εθνικό επίπεδο, με σκοπό την επίτευξη της πλήρους ελευθέρωσης του τομέα των τηλεπικοινωνιών στην Ευρώπη.

- Η σημερινή θεώρηση της καθολικής υπηρεσίας αντιστοιχεί στην υποχρέωση παροχής πρόσβασης στο δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο και την παροχή οικονομικά προσιτής τηλεφωνικής υπηρεσίας σε όλους τους χρήστες που ευλόγως την ζητούν. Τα λεπτομερή στοιχεία που συνιστούν αυτή την υπηρεσία ορίζονται στην οδηγία φωνητικής τηλεφωνίας και είναι αρκετά για τον σχεδιασμό των εθνικών σχημάτων της καθολικής υπηρεσίας σύμφωνα με την οδηγία πλήρους ανταγωνισμού.
- Στην οδηγία διασύνδεσης και την οδηγία πλήρους ανταγωνισμού υπάρχει ένα πλαίσιο για την κοστολόγηση και την χρηματοδότηση της καθολικής υπηρεσίας. Προτείνονται κοινές αρχές για τον προσδιορισμό της δαπάνης της υποχρέωσης παροχής καθολικής υπηρεσίας. Αυτά τα κόστη είναι δυνατόν να καταναμεθούν και σε άλλους παράγοντες της αγοράς είτε (i) μέσω ενός ταμείου καθολικής υπηρεσίας σε εθνικό επίπεδο, είτε (ii) με απευθείας πληρωμές σε αυτούς που παρέχουν την καθολική υπηρεσία. Βρίσκονται υπό προετοιμασία κατευθυντήριες γραμμές για να χρησιμοποιηθούν στην αξιολόγηση των εθνικών τρόπων αντιμετώπισης.
- Όπου επιβάλλονται από τα κράτη μέλη πρόσθετες υποχρεώσεις σε σχέση με τις τηλεπικοινωνίες, εκτός του πεδίου της καθολικής υπηρεσίας, κάθε πρόσθετη οικονομική επιβάρυνση συνδεδεμένη με την εκπλήρωση αυτών των υποχρεώσεων, πρέπει να χρηματοδοτηθεί εκτός του μηχανισμού χρηματοδότησης της καθολικής υπηρεσίας.

2. Η καθολική υπηρεσία μπορεί και πρέπει βραχυπρόθεσμα να ενισχυθεί στην Κοινότητα:

- Η οικονομική προσιτότητα βρίσκεται στην καρδιά του πλαισίου της καθολικής υπηρεσίας για τις τηλεπικοινωνίες. Η απαίτηση για οικονομική προσιτότητα πρέπει να αποσαφηνιστεί. Ταυτόχρονα τα κράτη μέλη πρέπει να εξασφαλίσουν ότι λαμβάνονται τα κατάλληλα μέτρα (π.χ. άνω όρια τιμών, στοχοθετημένα τιμολογιακά προγράμματα) που είναι απαραίτητα για τη διατήρηση της οικονομικής προσιτότητας των υπηρεσιών για όλους τους χρήστες, ιδιαίτερα στην πορεία προς τον πλήρη ανταγωνισμό. Η έκθεση παρακολούθησης που ανακοινώθηκε για την 1η Ιανουαρίου 1998 θα περιλαμβάνει μια αξιολόγηση των εξελίξεων στις τιμές και τη σχετική οικονομική προσιτότητα των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών μέσα στην Κοινότητα.
- Δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιηθούν αυξήσεις τιμών, άλλες από τις προσαρμογές προς το κόστος, για χρήστες σε αγροτικές ή απομακρυσμένες περιοχές, για αντιστάθμιση απωλειών στα έσοδα που προέρχονται από μειώσεις τιμών αλλού. Επί πλέον, οι διαφορές των τιμών μεταξύ περιοχών υψηλού και χαμηλού κόστους δεν επιτρέπεται να θέτουν σε κίνδυνο την οικονομική προσιτότητα της καθολικής υπηρεσίας.
- Ο ορισμός της καθολικής υπηρεσίας θα διασφαλίζει ότι προσφέρεται ένα ισοδύναμο επίπεδο της υπηρεσίας σε χρήστες με αναπηρίες σε προσιτή τιμή και τα κράτη μέλη ενθαρρύνονται να παρέχουν στους πολίτες βελτιωμένη πρόσβαση σε δίκτυα υπολογιστών και υπηρεσίες ανοικτής γραμμής (με τη μορφή πρόσβασης δικτύου υψηλότερης ταχύτητας).
- Η Επιτροπή θα δώσει μεγαλύτερη έμφαση στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και το επίπεδο της οικονομικής προσιτότητας τόσο σε Ευρωπαϊκό όσο και σε εθνικό επίπεδο (περιλαμβανομένης της παρακολούθησης, επιβολής και αποζημίωσης όταν δεν επιτυγχάνονται οι στόχοι). Επίσης θα δώσει σημαντικότερο ρόλο στη φωνή των καταναλωτών, ιδιαίτερα στον ορισμό των προτύπων, του επιπέδου του οικονομικά προσιτού και της μελλοντικής έκτασης της καθολικής υπηρεσίας.

- Η Επιτροπή θα ενθαρρύνει δραστηριότητες στις λιγότερο ευνοημένες περιοχές με σκοπό την επιτάχυνση της διαδικασίας ψηφοποίησης των δικτύων καί. Θα παρακολουθηθούν προσεκτικά οι εξελίξεις ώστε να εξασφαλιστεί ότι οι πολίτες σε τέτοιες περιοχές επωφελούνται από τον ανταγωνισμό ενώ η Επιτροπή θα συνεχίσει να εργάζεται για να εξασφαλίσει ότι ο συνδυασμός ελευθέρωσης και νέων τεχνολογιών θα μειώσει αντί να διευρύνει τις υπάρχουσες περιφερειακές ανισότητες μέσα στην Ευρωπαϊκή Κοινότητα.
3. Η καθολική υπηρεσία είναι μια εξελισσόμενη και δυναμική έννοια και θα παίζει ένα σημαντικό ρόλο για την αντιμετώπιση των προκλήσεων της κοινωνίας των πληροφοριών. Η Επιτροπή θα ανακοινώσει μέχρι την 1η Ιανουαρίου 1998 την άποψη της για το εύρος, το επίπεδο και το οικονομικά προσιτό της καθολικής υπηρεσίας στην Κοινότητα και θα λάβει υπόψη την ανάγκη της καθολικής υπηρεσίας σε Ευρωπαϊκό επίπεδο, έχοντας κατά νου την ανάγκη της προβλεψιμότητας για επενδυτικές αποφάσεις.
- Κάθε επέκταση της σημερινής θεώρησης της καθολικής υπηρεσίας πρέπει να συνδυάζει μια ανάλυση αγοράς της ζήτησης και της διαθεσιμότητας της υπηρεσίας με μια πολιτική εκτίμηση του κοινωνικά και οικονομικά επιθυμητού.
 - Πρωτοβουλίες δημόσιων - ιδιωτικών φορέων θα παίξουν κύριο ρόλο στην προώθηση της διαθεσιμότητας νέων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών στην κοινωνία των πληροφοριών, ιδιαίτερα στις λιγότερο ευνοημένες περιοχές της Κοινότητας.
 - Η δημόσια πρόσβαση είναι σημαντικό μέσο ώστε η κοινωνία των πληροφοριών να φθάσει σε κάθε πολίτη. Η πρόοδος της επέκτασης αυτής της πρόσβασης θα παρακολουθείται με σκοπό την περιοδική αξιολόγηση της ανάγκης πρόσθετων δράσεων ή κάποιας αναμόρφωσης της θεώρησης της καθολικής υπηρεσίας.
 - Η κοινωνία των πληροφοριών θέτει ζητήματα πολύ πέραν της καθολικής υπηρεσίας για τις τηλεπικοινωνίες. Μια συνολική κοινοτική πολιτική για την κοινωνία των πληροφοριών πρέπει να συμπεριλάβει απόψεις εκπαίδευσης, υγείας/πρόνοιας και κοινωνικής πολιτικής.

ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ

1. Βλ. οδηγία της Επιτροπής [.../ΕΚ] που τροποποιεί την οδηγία της Επιτροπής αριθ. 90/388/ΕΟΚ περί της εφαρμογής του πλήρους ανταγωνισμού στις αγορές των τηλεπικοινωνιών ("Η οδηγία για τον πλήρη ανταγωνισμό").
2. Οδηγία 95/62/ΕΚ περί της παροχής ανοικτού δικτύου (ONP) στη φωνητική τηλεφωνία ("Η οδηγία για την φωνητική τηλεφωνία"), ΕΕ αριθ. L321 της 30.12.95
3. Ανακοίνωση της Επιτροπής αναφορικά με τις δυσκολίες για την ανακάλυψη της κατάρτισης στον τομέα των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, COM(93) 159
4. Απόφαση του Συμβουλίου 94/C48 της 8ης Φεβρουαρίου 1994 σχετικά με τις αρχές της καθολικής υπηρεσίας στον τομέα των τηλεπικοινωνιών, ΕΚ C48, 16.2.1994 και απόφαση του Συμβουλίου 95/C258 της 18ης Σεπτεμβρίου σχετικά με την εφαρμογή του μελλοντικού κανονιστικού πλαισίου για τις τηλεπικοινωνίες, ΕΚ C258, 3.10.95.
5. Απόφαση του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου της 19ης Μαΐου 1995 αναφορικά με το πράσινο βιβλίο για την ελευθέρωση της τηλεπικοινωνιακής υποδομής και των δικτύων καλωδιακής τηλεόρασης - Μέρος II A4-0111/95; ΕΕ αριθ. C151 της 19.6.95
6. Γνώμη της Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής της 13ης Σεπτεμβρίου 1995 σχετικά με το πράσινο βιβλίο για την ελευθέρωση της τηλεπικοινωνιακής υποδομής και των δικτύων καλωδιακής τηλεόρασης - Μέρος II, ΕΚ C301, 13.11.95
7. Γνώμη της Επιτροπής Περιφερειών σχετικά με την ανακοίνωση της Επιτροπής: Η πορεία της Ευρώπης προς την κοινωνία των πληροφοριών. Ένα πρόγραμμα δράσης (COM(94) 347 τελικό). CdR 21/95 ESP/ET/AG/ym και CdR 21/95 Παράρτημα D/BAN/JKB/NF/as.
8. Τα κράτη μέλη συμπλήρωσαν ερωτηματολόγιο αναφορικά με το επίπεδο και την ποιότητα των τηλεφωνικών υπηρεσιών στην επικράτειά τους. Τα αποτελέσματα του ερωτηματολογίου των κρατών μελών παρουσιάζονται στο παράρτημα 2. Περισσότεροι από 100 οργανισμοί παρακολούθησαν δημόσια ακρόαση που έλαβε χώρα στις Βρυξέλλες τον Οκτώβριο και ελήφθησαν περισσότερες από 60 γραπτές αιταντήσεις με παρατηρήσεις στη συνέχεια της ολοκλήρωσης ενός θεματικού εγγράφου σε περισσότερους από 400 οργανισμούς. Κατάλογος των συμμετεχόντων και περίληψη των κύριων θεμάτων που τέθηκαν περιέχονται στα παραρτήματα 3 και 4.

9. Βλ. λεπτομερή περιγραφή του υπάρχοντος επιπέδου εξυπηρέτησης στα κράτη μέλη στο παράρτημα 2.
10. Άρθρο 129α της Συνθήκης
11. Βλ. πρόταση για απόφαση του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για τη διασύνδεση στις τηλεπικοινωνίες που θα διασφαλίζει την παροχή καθολικής υπηρεσίας και την διαλειτουργικότητα μέσω της εφαρμογής των βικιακών αρχών παροχής ανοικτού δικτύου (ONP), COM(95) 379 της 19.7.95 ("Η οδηγία για την διασύνδεση") και την οδηγία για τον πλήρη ανταγωνισμό. Στα έγγραφα αυτά θεσπίζονται ειδικότερα οι αρχές που θα χρησιμοποιούνται κατά τον υπολογισμό της δαπάνης για την παροχή καθολικής υπηρεσίας και τον προσδιορισμό των συστημάτων (είτε ταμείο για την καθολική υπηρεσία είτε σύστημα συμπληρωματικών χρεώσεων) που θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν για την συμμετοχή στις δαπάνες που προκύπτουν.
12. Η οδηγία για τη διασύνδεση θεσπίζει τεχνική περιγραφή του τύπου της σύνδεσης με την οποία παρέχονται οι υπηρεσίες. Προδιαγράφει ότι μόνον η παροχή δημόσιου σταθερού τηλεπικοινωνιακού δικτύου αποτελεί μέρος της καθολικής υπηρεσίας. Καθολική υπηρεσία δε σημαίνει ότι οι χρήστες έχουν δικαίωμα χρήσης κλητού τηλεφώνου, μολονότι η ασύρματη τεχνολογία είναι σημαντική μέθοδος παροχής καθολικής υπηρεσίας σε απομακρυσμένες περιοχές (για παράδειγμα χρησιμοποιώντας ραδιοζεύξη σε σταθερό τηλέφωνο που βρίσκεται σε απομακρυσμένη κατοικία ή αγρόκτημα αντί να πρέπει να χρησιμοποιηθεί σταθερή τηλεφωνική γραμμή).
13. Τα κράτη μέλη έχουν την υποχρέωση να συμμορφωθούν με τις υποχρεώσεις που θεσπίζονται από την οδηγία για την φωνητική τηλεφωνία το αργότερο μέχρι τις 13 Δεκεμβρίου 1996.
14. Ο μηνιαίος συνδρομές στους παροχείς υπηρεσιών ανοικτής γραμμής σύνδεσης καμίνονται γενικώς από 4 - 15 ECU ενώ διαφαίνεται πως οι οργανισμοί τηλεπικοινωνιών στην Ευρώπη θα τείνουν στην παροχή φθηνών υπηρεσιών. Ίντερντ σε συνδρομητές μειώνοντας έτσι περαιτέρω το κόστος διαλογικής πρόσβασης σε ορισμένες υπηρεσίες.
15. Η οδηγία για τη διασύνδεση θεσπίζει την υποχρέωση των κρατών μελών να εισάγουν, το αργότερο έως το 2003, τη φορητότητα αριθμών σε όλα τα μείζονα αστικά κέντρα. Για περιγραφή αυτών και άλλων υπηρεσιών βλ. το γλωσσάριο με τον πίνακα Α6 στο παράρτημα 2.
16. Βλ. την οδηγία για τη διασύνδεση και την οδηγία για τον πλήρη ανταγωνισμό
17. Σύμφωνα με την οδηγία για τον πλήρη ανταγωνισμό, τα σχέδια αυτά πρέπει να αποσταλούν στην Επιτροπή το αργότερο έως την 1η Ιανουαρίου 1997 και θα αξιολογηθούν ώστε να διασφαλιστεί ειδικότερα ότι οι υποχρεώσεις που προτείνονται δεν δημιουργούν διακρίσεις, είναι αναλογικές, διαφανείς (δηλαδή διατυπώνονται σαφώς έτσι ώστε οι υποψήφιοι να γνωρίζουν εκ των προτέρων την έκταση των υποχρεώσεων του), βασίζονται σε αντικειμενικά κριτήρια (επιτρέποντας δικαστική ερμηνεία σε περίπτωση αντιδικίας) και ότι εμβάλλονται μόνο σε εκείνες τις δραστηριότητες που προβλέπονται από το Κοινοτικό πλαίσιο.
18. Οδηγία του Συμβουλίου 92/44/ΕΟΚ της 5ης Ιουνίου 1992 για την εφαρμογή της παροχής ανοικτού δικτύου σε μοιραζόμενες γραμμές, ΕΕ L165 της 19.6.92
19. Σύσταση του Συμβουλίου 92/383/ΕΟΚ της 5ης Ιουνίου 1992 για την θέσπιση εναρμονισμένων διαδικασιών πρόσβασης στα ψηφιακά δίκτυα εντοπισμένων υπηρεσιών (ISDN) και του ελάχιστου συνόλου παροχών ISDN σύμφωνα με τις βικιακές αρχές της παροχής ανοικτού δικτύου (ΠΑΑ/ONP), ΕΕ L200 της 18.7.92
20. Βλ. τις οδηγίες για την φωνητική τηλεφωνία και τις μοιραζόμενες γραμμές. Κάτω από μονοπωλιακές συνθήκες οι φορείς εκμετάλλευσης διέθεταν σημαντική ελευθερία καθορισμού των τιμών τους, γεγονός που δημιουργούσε τάσεις να επιτυγχάνονται σημαντικά κέρδη από τις διεθνείς και τις υπεραστικές κλήσεις. Οτιμές δεν επηρεάζονται από ανταγωνιστές που διαφορετικά θα μπορούσαν να χρεώνουν τους πελάτες τους με χαμηλότερες τιμές. Μη υπάρχοντος ανταγωνισμού, το κανονιστικό πλαίσιο στην Κοινότητα υποχρέωσε το συστηματικό ορισμένων τιμολογίων με το κόστος στην πορεία προς τον αποτελεσματικό ανταγωνισμό.
21. Ενδείξεις του επιπέδου ανακατανομής των περιθωρίων κέρδους ανάμεσα στο 1990 και το 1995 παρουσιάζονται στους πίνακες Α8 και Α9 στο παράρτημα 2.
22. Η αιτιολογία συσχετισμού τους με το κόστος (καοσοτρέφεια) είναι κεντρικό στοιχείο των βικιακών αρχών που διέπουν τα τιμολόγια των υπηρεσιών τηλεπικοινωνιών στην Ευρωπαϊκή Κοινότητα (βλ. την οδηγία του 1990 για την παροχή ανοικτού δικτύου (90/387/ΕΟΚ) και τις μεταγενέστερες οδηγίες ΠΑΑ/ONP για τις μοιραζόμενες γραμμές και τη φωνητική τηλεφωνία). Η οδηγία για τον πλήρη ανταγωνισμό στο σημείο 17 της αιτιολογίας καλεί τα κράτη μέλη να "καταργήσουν το συντομότερο δυνατόν όλους τους ανατιμολογητούς περιορισμούς στην ανακατανομή από τους οργανισμούς τηλεπικοινωνιών του ποσοστού κέρδους των τιμολογίων τους και ειδικότερα εκείνους τους περιορισμούς που ημιμοδιίζουν την ηχοοαίηση των τιμών εκείνων που δεν συναρτώνται με το κόστος και οι οποίες αυξάνουν το ςίχος της παροχής καθολικής υπηρεσίας". Το άρθρο 4γ της οδηγίας για τον πλήρη ανταγωνισμό προβλέπει ότι στις περιπτώσεις στις οποίες η ανακατανομή δεν μπορεί να συμπεληρωθεί πριν από την 1η Ιανουαρίου 1998, τα ενδιαφερόμενα κράτη μέλη θα διαβιβάζουν στην Επιτροπή έκθεση για την μελλοντική κατάργηση των υπόλοιπων τιμολογιακών ανισοτήτων περιλαμβάνοντας στην έκθεση αυτή και λεπτομερές χρονοδιάγραμμα.

23. Στοχοθετημένα προγράμματα τιμολόγησης που αφορούν π.χ. συνδρομητές που κάνουν μικρή χρήση, ηλιακομένους, ή άτομα με χαμηλό εισόδημα, μπορεί να συνδυάζουν χαμηλό αρχικό τέλος σύνδεσης, χαμηλά μηνιαία τέλη και περιορισμένο αριθμό δωρεάν ή φθηνών τηλεφωνικών μονάδων κάθε μήνα
24. Τα μέτρα αυτά λειτουργούν καθορίζοντας ότι οι ετήσιες αυξήσεις τιμών είτε για το σύνολο των τηλεφωνικών υπηρεσιών είτε για ειδικά μέρη του (όπως π.χ. τα μηνιαία τέλη για τους οικιακούς καταναλωτές) δεν θα υπερβούν το ποσοστό του πληθωρισμού. Τέτοια μέτρα μπορεί να οδηγήσουν σε πραγματικές μειώσεις των τιμών για τους χρήστες, ενθαρρύνοντας παράλληλα το φορέα εκμετάλλευσης να βελτιώσει την αποτελεσματικότητά του.
25. Στην πραγματικότητα, χαμηλότερες τιμές σε ανταγωνιστικό περιβάλλον πιθανώς θα ενθαρρύνουν τη δημιουργία τηλεπικοινωνιακής κίνησης ελαττώνοντας έτσι τις γενικές επιπτώσεις στα συνολικά έσοδα των εν λόγω φορέων εκμετάλλευσης από τον ανταγωνισμό στις τιμές.
26. Βλ. Ανακοίνωση της Επιτροπής σχετικά με τις διαβουλεύσεις γύρω από την Πράσινη Βίβλο για την ελευθέρωση της τηλεπικοινωνιακής υποδομής και των δικτύων καλωδιακής τηλεόρασης, COM(95) 158, 3.5.95 και την απόφαση του Συμβουλίου 95/C258 της 18ης Σεπτεμβρίου σχετικά με την εφαρμογή του μελλοντικού κανονιστικού πλαισίου για τις τηλεπικοινωνίες, ΕΚ C258, 3.10.95.
27. Υπολογισμοί του κόστους της καθολικής υπηρεσίας που περιέχονται στην Πράσινη Βίβλο για τις υποδομές εμφανίζουν ότι το κόστος που συνδέεται με την καθολική υπηρεσία κυμαίνεται από 1 έως 2% του συνολικού κόσλου εργασιών για τα περισσότερα από τα τότε 12 κράτη μέλη. Οι αριθμοί για την Ιρλανδία και την Ιταλία ήταν γύρω στο 3%, για την Ισπανία γύρω στο 6%, την Πορτογαλία 7% και την Ελλάδα 15%. Θα πρέπει να τονισθεί ότι οι αριθμοί αυτοί ήταν εκτιμήσεις που ετοιμάστηκαν χωρίς τα πληρη στοιχεία για τις υπάρχουσες κοστολογικές δομές. Την περίοδο αυτή εστιάζονται σε κάθε κράτος μέλος ολοκληρωμένες μελέτες και από τις αρχικές ενδείξεις προκύπτουν αριθμοί σαφώς εντός των ορίων που εμφανίζονται στην Πράσινη Βίβλο για τις υποδομές.
28. Ήδη βάσει του άρθρου 32 της οδηγίας αυτής η Επιτροπή έχει την υποχρέωση να προτείνει εγκαίρως την αναθεώρηση της οδηγίας ώστε να δοθεί ο χρόνος στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο να αποφασίσει σχετικά πριν από την 1η Ιανουαρίου 1998.
29. Η επίτευξη του οικονομικά προσιτού θα υλοποιηθεί με την παροχή δωρεάν αναλυτικού λογαριασμού εφόσον ζητηθεί και δυνατότητα επιλεκτικής φρενής κλήσεων. Οι χρήστες θα πρέπει ακόμη να έχουν τη δυνατότητα να καταβάλλουν σε δόσεις τα τέλη αρχικής σύνδεσης και οι φορείς εκμετάλλευσης θα πρέπει να αντικαταστήσουν τις δυσανάλογες ή μεροληπτικές αρχικές εγγυήσεις με περισσότερο αναλογικούς ελέγχους χρεωστικών υπολοίπων (όπως π.χ. προσημνωμένα όρια πίστωσης).
30. Παραδείγματα ενεργειών προς την κατεύθυνση αυτή είναι οι αναλυτικοί λογαριασμοί και η δυνατότητα φρενής κλήσεων
31. Προϋποθέτει ότι τα κράτη μέλη θα ολοκληρώσουν την υπό κατασκευή ανάπτυξη της τοπικής ηλεκτρολόγησης στα δίκτυά τους.
32. Σημαντικό στοιχείο της ποιότητας εξυπηρέτησης σε εθνικό επίπεδο είναι η επιβολή ποιοτικών στόχων και η ύπαρξη δικαιωμάτων και αντίστοιχων μηχανισμών αξιοξιοποίησης των χρηστών
33. Προϋποθέτει τη διάθεση δικτύων με την απαιτούμενη ποιότητα μετάδοσης που θα παρέχει στους χρήστες τη δυνατότητα πρόσβασης σε υπηρεσίες επικοινωνίας, δεδομένων στις συνήθεις διαθέσιμες ταχύτητες.
34. Η προοίγηση που ακολουθείται στις ΗΠΑ προβλέπει ειδικότερα μηχανισμό αξιοξιοποίησης για την αντιμετώπιση των επιβαρύνσεων που συνδέονται με την παροχή προτιμησιακών τιμολογίων προς τα σχολεία και τις βιβλιοθήκες, παρ'ότι μένουν ακόμη πολλές λεπτομέρειες για επεξεργασία. Έχει επίσης δημιουργηθεί ένα ιδιωτικό ίδρυμα "The National Education Technology Funding Corporation" με σκοπό την προώθηση της χρηματοδότησης και ανάπτυξης προδοθετων υπηρεσιών και την προσέλκυση ιδιωτικής χρηματοδότησης στον τομέα.
35. Στις Ηνωμένες Πολιτείες έχουν προσδιοριστεί τέσσερα κριτήρια αξιολόγησης των υποψηφίων για παροχή καθολικής υπηρεσίας: (Α) είναι βιωσιμής σημασίας για την εκπαίδευση, τη δημόσια υγεία ή τη δημόσια ασφάλεια· (Β) έχουν επιλεγεί, μέσω της λειτουργίας της αγοράς (επιλογή των πελατών), από σημαντική πλειοψηφία των οικιακών πελατών· (Γ) αναπτύσσονται από τηλεπικοινωνιακούς φορείς εκμετάλλευσης σε δημόσια τηλεπικοινωνιακά δίκτυα, και (Δ) να ανταποκρίνονται στο δημόσιο συμφέρον, να εξυπηρετούν τη διευκόλυνση του κοινού και τις ανάγκες". Τα κριτήρια αυτά υπογραμμίζουν το φάσμα των στόχων της καθολικής υπηρεσίας και των ευρύτερων στόχων πολιτικής που άπτονται της εκπαίδευσης και της υγείας/πρόνοιας, όπως λαμβάνονται υπόψη στο νομοσχέδιο.
36. Η οδηγία για την φωνητική τηλεφωνία απαριθμεί τις υπηρεσίες αυτές. Ο πίνακας Α6 στο παράρτημα 2 δείχνει την έκταση στην οποία μερικά από αυτές είναι ήδη διαθέσιμες στην ΕΚ
37. Η ανακοίνωση της 31ης Μαΐου 1995 για την υλοποίηση των επιμερογών της κοινωνίας των πληροφοριών και η πρόταση για απόφαση του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για μια σειρά κατευθυντήριων γραμμών για τα διευρωπαϊκά τηλεπικοινωνιακά δίκτυα, COM(95) 244. Η ανακοίνωση προσδιόρισε ευρύ φάσμα έργων που συνδέονται με εφαρμογές, γενικευμένες υπηρεσίες και βιωτά δίκτυα.

Το ζήτημα της δημόσιας πρόβασης αναπτύχθηκε στην *ενδιάμεση έκθεση* της ομάδας εμπειρογνομόνων υψηλού επιπέδου για τις κοινωνικές πλευρές της κοινωνίας των πληροφοριών *"Δημιουργώντας την Ευρωπαϊκή κοινωνία των πληροφοριών για όλους μας"*. Επίσης αντιμετωπίζεται στη στο υιό εξέλιξη έργο του φόρουμ για την κοινωνία των πληροφοριών. Ο στόχος της σύνδεσης σχολείων, νοσοκομείων και βιβλιοθηκών ήδη εξετάζεται σε μερικά κράτη μέλη και συμφωνεί με την εξέλιξη στις Ηνωμένες Πολιτείες.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1: ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΒΡΑΧΥΠΡΟΘΕΣΜΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ (1996-1998)

Ημερομηνία	Ενέργεια
Πριν από την 30η Ιουνίου 1996	Πρόταση για μια Οδηγία του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου που θα τροποποιεί την Οδηγία για την Φωνητική Τηλεφωνία. Τα κράτη μέλη αρχίζουν τον σχεδιασμό της δόμησης των αρμοδιοτήτων για την φωνητική τηλεφωνία και τους φορείς παροχής υπηρεσιών δικτύου όπως προβλέπεται από την Οδηγία Πλήρους Ανταγωνισμού. Τα κράτη μέλη τα οποία εμπίπτουν στην προθεσμία του 1998 υποβάλλουν αιτήσεις εξαίρεσης και παρέχουν όλα τα απαραίτητα οικονομικά δεδομένα για την αξιολόγηση του βασίμου μιας τέτοιας εξαίρεσης, όπως προβλέπεται από την Οδηγία Πλήρους Ανταγωνισμού. Κοινή Θέση σχετικά με την Οδηγία Διασύνδεσης ONP (Παροχής Ανοιχτού Δικτύου) (συμπεριλαμβανομένων αρχών για την κοστολόγηση και την χρηματοδότηση της καθολικής υπηρεσίας). Κοινή Θέση σχετικά με την προτεινόμενη Οδηγία του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για ένα κοινό πλαίσιο γενικών αρμοδιοτήτων και μεμονωμένης παροχής αδειών μέσα στην Ευρωπαϊκή Ένωση.
Πριν από την 30η Σεπτεμβρίου 1996	Ανακοίνωση σχετικά με τα κριτήρια της Επιτροπής για την κοστολόγηση και την χρηματοδότηση της καθολικής τηλεφωνικής υπηρεσίας στην ΕΚ.
Πριν από την 31η Δεκεμβρίου 1996	Κοινή θέση σε την πρόταση για μια Οδηγία του Συμβουλίου και του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου που θα τροποποιεί την Οδηγία για την Φωνητική Τηλεφωνία Υιοθέτηση της Οδηγίας για διασύνδεση ONP (Παροχής Ανοιχτού Δικτύου) Υιοθέτηση της Οδηγίας για την Παροχή Αδειών. Ανακοίνωση από τα κράτη μέλη των δομών αρμοδιοτήτων για την φωνητική τηλεφωνία και την παροχή δημοσίων τηλεπικοινωνιακών δικτύων, συμπεριλαμβανομένων των σχετικών με την καθολική υπηρεσία υποχρεώσεων.
Πριν από την 30η Ιουνίου 1997	Αποφάσεις της Επιτροπής σχετικά με τα προγράμματα εγκρίσεων που υπεβλήθησαν. Δημοσίευση στα κράτη μέλη των πληροφοριών που απαιτούνται από την οδηγία πλήρους ανταγωνισμού όσον αφορά τις διαδικασίες δανειοδότησης και τους όρους και τις προϋποθέσεις για διασύνδεση. Έγκριση της πρότασης για οδηγία του Συμβουλίου και του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου που τροποποιεί την οδηγία για την φωνητική τηλεφωνία.
Πριν από την 1η Ιανουαρίου 1998	Πλήρης ελευθέρωση των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών και δικτύων, υποκείμενη σε πιθανές μεταβατικές διατάξεις για συγκεκριμένα κράτη μέλη, όπου αυτό αιτιολογείται, υποκείμενες σε λεπτομερή έλεγχο. Πρώτη έκθεση της Επιτροπής σχετικά με την παρακολούθηση του εύρους, του επιπέδου, της ποιότητας και του οικονομικά προσιτού της καθολικής τηλεφωνικής υπηρεσίας στην Κοινότητα.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2: Η ΚΑΘΟΛΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΙΚΗ ΕΝΩΣΗ ΣΗΜΕΡΑ

Αυτό το Παράρτημα παρουσιάζει τα αποτελέσματα της επισκόπησης του επιπέδου της υπηρεσίας όπως σήμερα παρέχεται στην Ευρωπαϊκή Κοινότητα. Αναφέρεται σε πέντε περιοχές:

(I) Γενικές εξελίξεις στην παροχή τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών

(II) Ποσοτικοί δείκτες της διείσδυσης της υπηρεσίας

(III) Ποιοτικοί δείκτες της ποιότητας της παρεχόμενης υπηρεσίας

(IV) η διαθεσιμότητα προηγμένων τηλεφωνικών υπηρεσιών και

(V) το επίπεδο των αλλαγών των τιμολογίων και η ύπαρξη ειδικών ή στοχοθετημένων τιμολογιακών προγραμμάτων

Οι πληροφορίες στηρίζονται πρωτίστως στις απαντήσεις των κρατών μελών σε ερωτηματολόγιο που απεστάλη από την Επιτροπή το καλοκαίρι του 1995. Αντίγραφο του ερωτηματολογίου δίδεται στο τέλος αυτού του Παραρτήματος.

I ΓΕΝΙΚΕΣ ΕΞΕΛΙΞΕΙΣ ΣΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Κατά την τελευταία δεκαετία, σημειώθηκε σειρά τεχνικών εξελίξεων καθώς και εξελίξεων που αφορούν τις υπηρεσίες, με σημαντικές επιπτώσεις στο χαρακτήρα της βασικής τηλεφωνικής υπηρεσίας.

1. Η ανάπτυξη σχετικά φθηνών μηχανημάτων τηλεομοιοτυπίας και διαποδιαμορφωτών συνεπάγεται τη χρήση των κοινών τηλεφωνικών γραμμών σε ολοένα μεγαλύτερο βαθμό για τη μετάδοση δεδομένων και εικόνων ταυτόχρονα με τη φωνή, με σχετικά χαμηλή όμως ταχύτητα.
2. Η ψηφιοποίηση του τηλεφωνικού δικτύου σε συνδυασμό με τη βελτιωμένη σηματοδότηση σημαίνει ότι προσφέρεται ένα φάσμα συμπληρωματικών τηλεφωνικών υπηρεσιών στη βασική τηλεφωνική γραμμή. Οι υπηρεσίες αυτές περιλαμβάνουν την προώθηση και μεταβίβαση της κλήσης, τη θέση της κλήσης σε αναμονή, του φωνητικού ταχυδρομείου καθώς και υπηρεσιών που παρέχουν τη δυνατότητα εντοπισμού του συνδρομητή που καλεί ("αναγνώριση καλούσας γραμμής"). Αυτές οι επιπρόσθετες υπηρεσίες έχουν τη δυνατότητα να αποφέρουν σημαντικά έσοδα στους παρόχους τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών. Επιπλέον, είναι τώρα πολύ ευκολότερη η παροχή πιο εξελιγμένων πληροφοριών στους πελάτες σχετικά με την τιμολόγησή τους, συμπεριλαμβανομένου του αναλυτικού λογαριασμού.
3. Παρόλο που πολλές από τις προαναφερθείσες υπηρεσίες δεν παρέχονται ακόμα ευρέως ούτε διατίθενται από όλους τους φορείς παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, ιδιαίτερα σε οικιακούς χρήστες, οι περισσότεροι φορείς προσφέρουν την υπηρεσία ISDN (ψηφιακό δίκτυο ενοποιημένων υπηρεσιών) ενώ ορισμένοι σχεδιάζουν να προσφέρουν σύνδεση με το ISDN στην ίδια τιμή όπως και για μία αναλογική σύνδεση σε ορισμένες περιοχές. Το ISDN έχει αρχίσει να χρησιμοποιείται σε εφαρμογές όπου οι χρήστες απαιτούν πρόσθετη λειτουργικότητα. Παραδείγματα είναι η τηλεεικονοδιάσκεψη ή η μεταφορά δεδομένων, ως εναλλακτική ή εφεδρική λύση προς τις μισθωμένες γραμμές και τα τηλεομοιοτυπικά μηχανήματα ομάδας 4 ή υψηλότερης ταχύτητας.
4. Έχει σημειωθεί εντυπωσιακή ανάπτυξη της ασύρματης τηλεφωνίας και ιδίως των καψελοειδών δικτύων κινητής τηλεφωνίας και των συνδρομητών τους. Το 5% των συνδρομητών τηλεφώνου στην Ευρωπαϊκή Κοινότητα χρησιμοποιούν σήμερα δίκτυα κινητής τηλεφωνίας¹. Σήμερα, οι ασύρματες τηλεπικοινωνίες παρουσιάζουν ορισμένα σημαντικά λειτουργικά πλεονεκτήματα καθώς και πλεονεκτήματα όσον αφορά το κόστος σε σχέση με τις ενσύρματες, για ορισμένους τύπους

χρήσεων. Ειδικότερα, η παροχή ασύρματης σύνδεσης σε πελάτες σε απομακρυσμένες ή αραιοκατοικημένες περιοχές είναι σημαντικά φθηνότερη από την εγκατάσταση σταθερής γραμμής. Οι ασύρματες εφαρμογές στο τοπικό δίκτυο εξετάζονται επίσης, ιδιαίτερα στην κεντρική και ανατολική Ευρώπη, ως μέσο ταχείας αναβάθμισης του δικτύου και κάλυψης της ζήτησης για τηλεφωνικές υπηρεσίες ή για την εισαγωγή ανταγωνισμού στο τοπικό δίκτυο. Παραδείγματα είναι η χρήση ασύρματης τηλεφωνίας για την παροχή αγροτικών υπηρεσιών στην Ισπανία¹ και τη Γερμανία, ενώ η τεχνολογία του Ψηφιακού Ευρωπαϊκού Ασύρματου Τηλεφώνου (DECT) χρησιμοποιείται για τον ανταγωνισμό στο τοπικό δίκτυο στη Φιλανδία.

5. Οι δορυφορικές επικοινωνίες δεν έχουν ακόμα εκπληρώσει τις υποσχέσεις τους όσον αφορά την παροχή καθολικής τηλεφωνικής υπηρεσίας, εφόσον μέχρι πρόσφατα υπήρχαν κανονιστικοί και τεχνικοί περιορισμοί, ο συνδυασμός των οποίων απέτρεπε την ανάπτυξη. Ωστόσο, το νέο κανονιστικό περιβάλλον, παράλληλα με την εμφάνιση δορυφορικών υπηρεσιών προσωπικών επικοινωνιών μπορούν να αναπτύξουν περαιτέρω τον ρόλο των επικοινωνιών μέσω δορυφόρου για τη σύνδεση των πλέον απομακρυσμένων περιοχών της Κοινότητας, και προς στήριξη των παραπάνω η Επιτροπή πρότεινε ένα πλαίσιο για τη συντονισμένη επιλογή και χορήγηση αδειών σε δορυφορικά συστήματα προσωπικής επικοινωνίας². Υπάρχει επίσης πεδίο για προσωρινή χρήση των VSAT³ για την εξυπηρέτηση απομονωμένων περιοχών όσο εκκρεμεί η εγκατάσταση μόνιμης επίγειας υποδομής.
6. Η διαδικασία ελευθέρωσης δίνει ολοένα και περισσότερη δυνατότητα πλήρους αξιοποίησης των εξελίξεων στα υβριδικά σταθερά δίκτυα (με τη χρήση καλωδίων οπτικών ινών και ομοαξονικών καλωδίων ή/και χαλκού για ένα μέρος του δικτύου) που στηρίζουν την από κοινού παροχή τηλεφωνικών υπηρεσιών και υπηρεσιών καλωδιακής τηλεόρασης, όπου έχουν παραχωρηθεί δικαιώματα δικαιόχρησης σε νέες εταιρείες και στις περιπτώσεις που η κατάσταση των σχετικών ρυθμίσεων το επιτρέπει. Η χρήση τέτοιων τεχνολογιών, σε συνδυασμό με τα δίκτυα ISDN/ευρείας ζώνης και τις ψηφιακές τεχνολογίες συμπίεσης δεδομένων έχει τη δυνατότητα να αναμορφώσει τα οικονομικά της παροχής καθολικής τηλεφωνικής υπηρεσίας, ενώ το μειούμενο κόστος μετάδοσης θα οδηγήσει σε τιμολογιακή διάρθρωση που θα εξαρτάται λιγότερο από την απόσταση και τη διάρκεια της κλήσης. Σε ένα τέτοιο περιβάλλον, η συνδυασμένη προσφορά τηλεφωνικών, ενημερωτικών και ψυχαγωγικών υπηρεσιών μετά την καθιέρωση αποτελεσματικού ανταγωνισμού, μπορεί να δώσει τη δυνατότητα στους φορείς παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών να καθορίζουν τις τιμές των διαφόρων τηλεφωνικών υπηρεσιών σε χαμηλότερα επίπεδα ως αποτέλεσμα της αποτελεσματικότερης χρήσης των δικτύων και της διπλής πηγής εσόδων.

II ΠΟΣΟΤΙΚΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ ΤΟΥ ΕΠΗΡΕΑΟΥ ΤΩΝ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Η ποιότητα και το επίπεδο των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών στην Ευρωπαϊκή Ένωση παρουσιάζουν σταθερή και σημαντική βελτίωση στη διάρκεια των τελευταίων πέντε ετών. Τούτο αντικατοπτρίζεται στις λεπτομερείς απαντήσεις στο ερωτηματολόγιο που συμπληρώθηκε από τα κράτη μέλη και σε πολλά από τα σχόλια που έγιναν στο θεματικό έγγραφο. Θα έπρεπε να τονιστεί μια σειρά χαρακτηριστικών του σημερινού περιβάλλοντος.

1. Γενικά υπήρξε σημαντική βελτίωση στην Κοινότητα όσον αφορά τον αριθμό των νοικοκυριών με τηλέφωνο (βλέπε Πίνακα Α1). Παρ'όλον ότι η διείσδυση στα νοικοκυριά στη Γαλλία, τις Κάτω Χώρες και τη Σκανδιναβία ήταν ήδη αρκετά πάνω από το 90% το 1990 και βελτιώθηκε από τότε, υπήρξε πλέον εντυπωσιακή αύξηση αλλού. Το 1990 μόνο 66% των κατοικιών στην Ιρλανδία είχαν τηλέφωνο ενώ σήμερα το ποσοστό είναι 80% και για την Πορτογαλία το επίπεδο αυξήθηκε στην ίδια περίοδο από 47.1% σε 74.8%. Πρέπει όμως να σημειωθεί ότι τουλάχιστον πέντε εθνικές κανονιστικές αρχές δεν έχουν ακόμη σήμερα δημόσια διαθέσιμα στοιχεία για αυτό το βασικό μέτρο της καθολικής τηλεφωνικής υπηρεσίας. Επιπλέον, όπου διετέθησαν στοιχεία, δεν είναι απευθείας συγκρίσιμα μεταξύ των κρατών μελών.
2. Ο μέσος αριθμός των κυρίων γραμμών για κατοικίες ανά εκατό νοικοκυριά για την ΕΚ (βλέπε Πίνακα Α1) αυξήθηκε επίσης σημαντικά από 87 σε 96 γραμμές ανά νοικοκυριό. Αυτοί οι αριθμοί παρέχουν καλύτερα συγκρίσιμο μέτρο της κατάστασης στα κράτη μέλη, δεν κάνουν όμως διάκριση μεταξύ των νοικοκυριών / ατόμων με περισσότερες από μία τηλεφωνικές γραμμές (π.χ. επαγγελματική ή/και γραμμή τηλεομοιτύπου και γραμμή για οικιακή χρήση) και εκείνων χωρίς καθόλου τηλέφωνο. Τούτο έχει ως αποτέλεσμα να παρουσιάζεται στη Δανία, τη Γαλλία, το Λουξεμβούργο, τη Φιλανδία και τη Σουηδία διείσδυση κυρίας γραμμής οικιακής χρήσης πάνω από 100%.

Πίνακας Α1 Ποσοστά τηλεφωνικής διείσδυσης στην Ευρωπαϊκή Κοινότητα

Χώρα	Ποσοστό νοικοκυριών με τηλέφωνο ¹		Οικιακές κλήσεις γραμμές ανά 100 νοικοκυριά ²	
	1990	1994	1990	1994
B	μ/δ	μ/δ	81	92
DK ³	94,3	μ/δ	103	106
D ⁴	80	89	81	93
EL	μ/δ	μ/δ	80	96
E	μ/δ	μ/δ	80	89
F	94	96,4	104	111
IRL	66	80	60	75
I			90	99
L			88	105
NL	93	96,5%	96	96
AUT	μ/δ	μ/δ	μ/δ	μ/δ
P ⁵	47,1	74,8	43	64
FIN	9 ⁶	97 ⁶	103	104
SWED ⁷	98,7	98,7	121	121
UK	88	91,1 ⁸	89	99
Μέσος όρος ΕΚ	-	-	87	96

Πηγή: Εθνικές Κανονιστικές Αρχές (1995).

μ/δ σημαίνει ότι οι ΕΚΑ δεν διαθέτουν τα συγκεκριμένα στοιχεία. Οι μέσοι όροι για την ΕΚ δεν περιλαμβάνουν την Αυστρία.

Σημειώσεις

1. Όλα τα στοιχεία που παρέχονται στο παρόν τμήμα του πίνακα αφορούν την πιο πρόσφατη περίοδο για την οποία υπάρχουν διαθέσιμα στοιχεία (συνήθως 1994). Όπου υπάρχουν, συμπληρωματικά στοιχεία δίδονται στις σημειώσεις αυτές.
2. Ο δείκτης αυτός σχετικά με την οικιακή τηλεφωνική διείσδυση δεν είναι άριστος διότι δεν είναι ο ίδιος με τον αριθμό των νοικοκυριών που διαθέτουν τηλέφωνο· ο δεύτερος δείκτης θα είχε ως ανώτατη τιμή το 100.
3. Πηγή: Tele Danmark.
4. Τα στοιχεία περιλαμβάνουν τα νέα γερμανικά ομόσπονδα κρατίδια.
5. Τα στοιχεία αναφέρονται στη διείσδυση στο ηπειρωτικό τμήμα της Πορτογαλίας (χωρίς τη Μαδέιρα και τις Αζόρες). Η διείσδυση στα νοικοκυριά για το 1994 συμπεριλαμβανομένων αυτών των νησιών ήταν 74,8%.
6. Εκτιμώμενα στοιχεία για το 1990 και 1995.
7. Το % αναφέρεται στο 1989, που ήταν το τελευταίο έτος για το οποίο υπολογίστηκαν στοιχεία, δεδομένου του εξαιρετικά υψηλού επιπέδου διείσδυσης που επιτεύχθηκε.
8. Τα στοιχεία αφορούν τον Μάρτιο του 1995 (Πηγή: Βρετανική μελέτη για τις οικογενειακές δαπάνες).

3. Η γενική αύξηση της διείσδυσης της υπηρεσίας εκτείνεται στις περισσότερες υπόλοιπες περιοχές: συνολικός αριθμός κυρίων γραμμών (επιχειρηματικές και οικιακές), συνδρομητές κινητής τηλεφωνίας και στην παροχή κοινόχρηστων τηλεφώνων. (βλέπε Πίνακα Α2). Όσον αφορά τα κοινόχρηστα τηλέφωνα, ο μέσος όρος της ΕΚ αυξήθηκε από 2,9 σε 3,1 ανά 1000 κατοίκους, με το ποσοτό στο εθνικό επίπεδο είτε να μένει σταθερό είτε να αυξάνεται, με μοναδική εξαίρεση την Ιταλία (όπου η διείσδυση ήταν ήδη η υψηλότερη στην ΕΚ).

Πίνακας Α2 - Διείσδυση σταθερών και κυψελικών τηλεφώνων ανά 100 κατοίκους και κοινόχρηστων τηλεφώνων ανά 1000 άτομα στην ΕΚ

	Κύριες γραμμές		Συνδρομητές κυψελικών τηλεφώνων		Κοινόχρηστα τηλέφωνα	
Χώρα	ανά 100		ανά 100		ανά 1000	
	1990	1994	1990	1994	1990	1994
B	39	45	0	0,7	1,3	1,5
DK	57	60	2,9	9,7	1,3	1,6
D	40	48	0,4	3,0	1,7	2,1
EL	39	48	0	1,4	2,1	3,5
E	32	38	0,1	1,0	1,1	1,4
F	50	55	0,5	1,4	3,2	3,5
IRL	28	35	0,4	1,7	1,5	1,8
I	39	43	0,5	3,9	7,7	6,8
L	48	55	0,2	3,2	0,8	0,9
NL	46	51	0,5	2,0	0,5	0,7
AUT	42	47	0,5	3,5	4,3	4,3
P	24	35	0,1	1,8	2,6	3,3
FIN	54	55	5,2	13,3	4,1	4,6
SWED	68	68	5,6	16,0	4,3	3,7
UK	45	49	2,1	6,1	1,6	2,1
Μέσος όρος ΕΚ	43	49	0,9	3,6	2,9	3,1

Πηγή: Εθνικές Κανονιστικές Αρχές (1995)

III ΠΟΙΟΤΙΚΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ ΤΟΥ ΕΠΗΛΕΔΟΥ ΤΩΝ ΤΗΛΕΠΗΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

1. Παράλληλα με την βελτίωση των συνολικών αριθμών, σχεδόν κάθε κράτος μέλος θέτει, παρακολουθεί και δημοσιεύει σήμερα αποτελέσματα σε σχέση με τους στόχους ποιότητας της υπηρεσίας. Αυτή η πρακτική ενισχύθηκε τώρα με τις απαιτήσεις της οδηγίας φωνητικής τηλεφωνίας (βλέπε κατωτέρω). Αυτοί οι δείκτες, που γενικά τίθενται με ένα τρόπο ώστε να απαιτούν ετήσιες βελτιώσεις στο επίπεδο της υπηρεσίας, παρέχουν στους χρήστες πληροφορίες σχετικά με το τί δικαιούνται να αναμένουν και επομένως αποτελούν νευραλγικό στοιχείο της καθολικής υπηρεσίας.

Ταυτόχρονα, τα αποτελέσματα του ερωτηματολογίου έδειξαν σημαντικές αποκλίσεις στα πρότυπα που τίθενται ή/και επιτυγχάνονται στα διάφορα τμήματα της Κοινότητας, και δείχνουν τη δυσκολία σύγκρισης της θέσης σε κάθε κράτος μέλος. Τα αποτελέσματα συνοψίζονται κατωτέρω:

2. **Μέσος χρόνος αναμονής για εγκατάσταση τηλεφώνου (βλέπε Πίνακα Α3)**

Σχεδόν σε όλα τα κράτη μέλη τίθενται στόχοι για τους χρόνους εγκατάστασης και τα περισσότερα δημοσιεύουν κάποιες πληροφορίες σχετικά με το χρόνο παράδοσης που επιτεύχθηκε. Ο μέσος όρος του χρόνου απόκτησης τηλεφώνου το 1995 στα κράτη μέλη ποίκιλλε από 1 ημέρα στη Σουηδία έως 45 ημέρες στην Αυστρία και 220 μέρες στην Ελλάδα. Τα περισσότερα κράτη μέλη ολοκληρώνουν ένα μεγάλο μέρος (60-80%) των εγκαταστάσεων μέσα σε 5 έως 20 μέρες.

Πίνακας Α3. Περίοδοι στόχοι για σύνδεση με το δίκτυο και χρόνοι παροχής που επιτυγχάνονται στην ΕΚ¹

	Δημοσιευμένες πληροφορίες	Στόχος	Πραγματικός χρόνος παροχής
B	Ναι	90% μέσα σε 20 εργάσιμες ημέρες ²	90,9% μέσα σε 20 εργάσιμες ημέρες 61,3% μέσα σε 5 εργάσιμες ημέρες ³
DK	Ναι	95% κατά την ημερομηνία που συμφωνείται με τον πελάτη. Το υπόλοιπο 5% μέσα σε 10 ημέρες	98% εντός του στόχου
D	Ναι	80% μέσα σε 20 εργάσιμες ημέρες	87,1% μέσα σε 20 εργάσιμες ημέρες στα δυτικά ομόσπ. κρατίδια 42,3% μέσα σε 20 εργάσιμες ημέρες στα ανατολικά ομόσπ. κρατίδια 98,3% των γραμμών συνδέθηκαν κατά τη συμφωνημένη με τον χρήστη ημερομηνία ⁴
EL	μδ	80% των νέων συνδέσεων μέσα σε 30 μέρες ⁵	220 ημέρες κατά μέσο όρο ⁶
E	Όχι ⁷	μδ	5 εργάσιμες ημέρες κατά μέσο όρο
F	Ναι	Μέσα σε 5 εργάσιμες ημέρες ⁸	8 ημέρες κατά μέσο όρο ⁹
IRL	Ο ρυθμιζόμενος φορέας ¹⁰	μδ	11 εργάσιμες ημέρες κατά μέσο όρο 75% των αιτήσεων λειτουργούν ολοκληρωθούν μέσα σε 2 εβδομάδες ¹¹
I	μδ	Για νέες συνδέσεις: 60 ημέρες Για μεταφορές: 30 ημέρες	97,8% των συνδέσεων έγιναν μέσα στον στόχο
L	μδ	μδ	60% μέσα σε 30 ημέρες 89% μέσα σε 3 μήνες 11% μέσα σε 3 μήνες
NL	μδ	1 μήνας	96% μέσα στον στόχο
AUT	μδ	μδ	45 ημέρες κατά μέσο όρο
P	Ναι	Στόχος: 2 μήνες (95) / 1.5 μήνες (96) / 1 μήνας (97) ¹² Ελάχιστο εγώμιδο 2.8/ 2.4/ 2 μήνες	0.4 μήνες κατά μέσο όρο (Σεπτέμβριος 95)
FIN	Ναι	μδ	5.4 ημέρες κατά μέσο όρο ¹³
S W E D	μδ	Μέσα σε 5 ημέρες ¹⁴	Λιγότερο από 1 ημέρα κατά μέσο όρο
UK	Στατιστικές δημοσιεύονται τακτικά μόνο από τη BT και τη Mercury	BT: Για τους οικιακή χρήση: μέσα σε 8 εργάσιμες ημέρες. Για επαγγελματική χρήση: μέσα σε 6 εργάσιμες ημέρες Mercury: Πρόσβαση για τους έμμεσους συνδεδεμένους πελάτες: μέσα σε 2 ημέρες λειτουργίας ¹⁶	BT: Για οικιακή χρήση 85,3% μέσα στο στόχο. Για επαγγελματικούς πελάτες 76,4% μέσα στο στόχο. ¹⁵ Mercury: 72,8% των συνδέσεων κατά τη συμφωνηθείσα ημερομηνία ¹⁷

μδ = μη διαθέσιμα στοιχεία

Πηγή: Εθνικές Κανονιστικές Αρχές (1995).

ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ

1. Όλα τα στοιχεία που παρέχονται στον πίνακα αφορούν την πιο πρόσφατη περίοδο για την οποία υπάρχουν διαθέσιμα στοιχεία (συνήθως 1994). Όπου υπάρχουν, συμπληρωματικά στοιχεία δίδονται στις σημειώσεις αυτές.
2. Στόχος που τίθεται στη σύμβαση διαχείρισης της Belgacom. Ο στόχος που έχει καθοριστεί για το 1995 είναι 80% των συνδέσεων μέσα σε 5 εργάσιμες ημέρες.
3. Το 1993: 26,6% μέσα σε 5 εργάσιμες ημέρες και 83,9% μέσα σε 20 εργάσιμες ημέρες.
4. Τα στοιχεία αυτά αφορούν το δεύτερο μισό του 1994. Το πρώτο μισό του 1994, το 83% των γραμμών συνδέθηκαν μέσα σε 20 εργάσιμες ημέρες στα δυτικά ομόσπονδα κρατίδια.
5. Στόχος για το 1995
6. Τα στοιχεία αφορούν την 31.12.94
7. Πληροφορίες που δόθηκαν στο Ισπανικό συμβουλευτικό σώμα για τις τηλεπικοινωνίες. Το κοινό μπορεί να λάβει πληροφορίες που παρέχονται στον φορέα αυτό.
8. Στόχος που τίθεται στη σύμβαση της France Telecom με την Direction Generale de Postes et Telecommunications (Ετήσια Έκθεση DGPT 1994).
9. Στοιχεία της 31ης Δεκεμβρίου 1993 (Πηγή: Ετήσια έκθεση DGPT 1994).
10. Η τελευταία σειρά πληροφοριών δημοσιεύτηκε στις 21 Μαρτίου 1994.
11. Το 1993: 19 ημέρες κατά μέσο όρο
12. Ο στόχος και το ελάχιστο αποδεκτό εγώμιδο τέθηκαν σε ελαφύ μεταξύ της ICP και της Portugal Telecom και καλύπτουν την περίοδο 1995/1996/1997

Παράρτημα 2: Η καθολική τηλεφωνική υπηρεσία στην Ευρωπαϊκή Ένωση σήμερα

13. Το 1993: 5,3 ημέρες κατά μέσο όρο· το 1992: 5,5 ημέρες κατά μέσο όρο.
14. Ο στόχος αποτελεί μέρος της εγγύησης υπηρεσιών της Telia.
15. Πέρα από την αίτηση άμεσης σύνδεσης στο δίκτυο Mercury, οι χρήστες μπορούν να έχουν πρόσβαση στο υπεραστικό/ διεθνές δίκτυο της εταιρείας έμμεσα μέσω της ΒΤ ή άλλης τοπικής σύνδεσης. Η πρόσβαση εξασφαλίζεται με την κλήση ενός συγκεκριμένου προθέματος (132) με προϋπόθεση τη συνδρομή στην Mercury.
16. Τα στοιχεία αφορούν τον Οκτώβριο 1994 έως τον Μάρτιο του 1995. Για τον Απρίλιο του 1995 έως τον Σεπτέμβριο του 1995 τα αντίστοιχα στοιχεία είναι 86,9% και 78%.
17. Το 1993, η Mercury ολοκλήρωσε κατά μέσο όρο το 82,5% των συνδέσεων κατά τη συμφωνηθείσα με τον πελάτη ημερομηνία.

3. Μέσος χρόνος αποκατάστασης βλάβης (βλέπε Πίνακα Α4)

Στόχοι χρησιμοποιούνται σε όλα τα κράτη μέλη και τίθενται γενικά σε ποσοστό % των επισκευών μέσα σε μία εργάσιμη ημέρα και η επίτευξη των στόχων κυμαίνεται μεταξύ 85-95%. Επιπλέον, δώδεκα κράτη μέλη προσφέρουν σήμερα αποζημίωση στους πελάτες στην περίπτωση που δεν επιτυγχάνονται ορισμένοι στόχοι.

Πίνακας Α4: Περίοδοι στόχοι για την αποκατάσταση βλαβών, επιτευχθέντες χρόνοι αποκατάστασης και προγράμματα αποζημίωσης στην ΕΚ¹

Χώρα	Χρόνος αποκατάστασης βλάβης		Προγράμματα αποζημίωσης
	Στόχος ²	Πραγματικός χρόνος αποκατάστασης	
B	71% πριν το τέλος της επόμενης εργάσιμης ημέρας ³	81,3% των επισκευών μέσα στον στόχο	μ/δ
DK	100% μέσα σε 12 εργάσιμες ώρες	91% μέσα στον στόχο	Εάν η Tele Danmark υπερβεί τον χρόνο εκτέλεσης της αλλαγής μίας υπάρχουσας σύνδεσης στο δημόσιο τηλεπικοινωνιακό δίκτυο ή εάν παρουσιαστούν βλάβες στο δίκτυο τηλεπικοινωνιών οδηγώντας σε διακοπές των συνδέσεων, η Tele Danmark προβαίνει σε ανάλογη μείωση των τελών συνδρομητή για την εν λόγω περίοδο, αρκεί το ποσό να υπερβαίνει τις 25 DKK. Το ποσό θα αφαιρείται από το επόμενο τιμολόγιο από τα τέλη συνδρομητή.
D	80% μέσα σε 3 εργάσιμες ημέρες	82,5% των επισκευών μέσα στον στόχο	Λιαβαθμομένο σύστημα εκπτώσεων (μέχρι και 100%) για καθυστέρηση σύνδεσης με το δίκτυο και σχέδια αποζημίωσης για καθυστερήσεις στη σύνδεση με το δίκτυο και στην αποκατάσταση βλαβών ανάλογα με τη φύση της υπηρεσίας και τη διάρκεια της καθυστέρησης ⁴
EL	60% μέσα σε 24 ώρες ⁵	57% μέσα στον στόχο	Τα βασικά τέλη επιστρέφονται εάν σημειωθεί υπέρβαση του στοχευόμενου χρόνου αποκατάστασης
E	Μέσα σε 6 ημέρες ⁶	98,4% των βλαβών επισκευάστηκαν μέσα σε 24 ώρες	Επιστροφή ενός ανάλογου μέρους των μηνιαίων τελών μίσθωσης της γραμμής για επισκευές εκτός του στοχευόμενου χρόνου αποκατάστασης
F	92% πριν το τέλος της επόμενης εργάσιμης ημέρας ⁷	86,3% των επισκευών μέσα στον στόχο ⁸	μ/δ
IRL	μ/δ	90% μέσα σε 2 ημέρες ⁹	Δεν εφαρμόζονται σχέδια
I	μ/δ	67,3% την ίδια ημέρα	μ/δ
L	Μέσα σε 5 ημέρες ⁶	86,2% την ίδια ημέρα 100% μέσα σε 10 ημέρες	Επιστρέφονται τα τέλη μίσθωσης της γραμμής εάν σημειωθεί υπέρβαση του χρόνου στόχου
NL	Μέσα σε 12 εργάσιμες ώρες	98% των επισκευών μέσα στον στόχο	Επιστρέφεται το διπλάσιο των μηνιαίων τελών μίσθωσης εάν σημειωθεί υπέρβαση του στοχευόμενου χρόνου αποκατάστασης
AUT	Μέσα σε 1 ημέρα ⁶	93% μέσα σε 24 ώρες	Επιστροφή του 1/30 των μηνιαίων τελών μίσθωσης της γραμμής για κάθε ημέρα καθυστέρησης αποκατάστασης της βλάβης πέρα από τον στοχευόμενο χρόνο αποκατάστασης

P¹⁰	Στόχος: μέσα οι 2 εργάσιμες μέρες 83%(95)/ 85%(96)/ 90%(97) Ελάχιστο επίπεδο: 75%/ 80%/ 85%	92% μέσα οι 2 εργάσιμες μέρες (Σεπτέμβριος 1995)	Επιστροφή της μηνιαίας συνδρομής ανάλογα με τον αριθμό των ημερών για τις οποίες διακόπη η υπηρεσία
FIN	μδ	66,4% μέσα σε 24 ώρες ¹¹	Επιστρέφονται τα μηνιαία βασικά τέλη εάν η γραμμή είναι εκτός λειτουργίας για περισσότερες από 48 ώρες μέσα σε διάστημα ενός μηνός
SWED	Μέσα σε 1 εργάσιμη ημέρα ¹²	93% των επισκευών μέσα στον στόχο	Μείωση των τελών του τριμήνου εάν η νέα σύνδεση δεν γίνει μέσα σε 5 ημέρες ή εάν η βλάβη δεν αποκατάσταθεί μέσα στον στοχευόμενο χρόνο.
UK	BT: μέχρι το τέλος της επόμενης εργάσιμης ημέρας ⁶ Ειδικές υπηρεσίες εγγυώνται ταχεία εξυπηρέτηση προσφέρονται με την καταβολή προόθρων τελών Mercury: Για την υπηρεσία 2100, μέσα σε 24 ώρες, για την έμμεση υπηρεσία, το 90% των βλαβών μέσα σε 24 ώρες	98,9% των βλαβών σε γραμμές επαγγελματικής χρήσης 95,2% των βλαβών σε γραμμές οικιακής χρήσης αποκαταστάθηκαν μέσα σε 2 εργάσιμες ημέρες ¹¹ 68,3% μέσα σε 4 ώρες 94,1% μέσα σε 48 ώρες	Προσφέρεται αποζημίωση για διάφορες αιτίες αδυναμίας παροχής υπηρεσιών είτε βάσει ημερησίου ποσοστού της πραγματικής απώλειας χρημάτων μέχρι 1000 λίρες το ανώτερο ¹⁴ Προσφέρεται αποζημίωση για την καθυστερημένη παροχή υπηρεσιών ανάλογα με τη φύση της υπηρεσίας και τη διάρκεια της καθυστέρησης, μέχρι 5000 λίρες το ανώτερο.

μδ = μη διαθέσιμα στοιχεία

Πηγή: Εθνικές Κανονιστικές Αρχές (1995).

ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ

1. Όλα τα στοιχεία που παρέχονται στον πίνακα αφορούν την πιο πρόσφατη περίοδο για την οποία υπάρχουν διαθέσιμα στοιχεία (συνήθως 1994). Οπου υπάρχουν, συμπληρωματικά στοιχεία δίδονται στις σημειώσεις αυτές.
2. Οπου είναι δυνατό και στις περιπτώσεις που δεν προβλέπεται συγκεκριμένος στόχος, οι στοχευόμενοι χρόνοι αποκατάστασης των βλαβών προέκυψαν από τα χρονικά όρια που χρησιμοποιούνται στο αντίστοιχο σχέδιο αποζημιώσεων προκειμένου να προσδιοριστεί το δικαίωμα αποζημίωσης. Βλέπε υποσημείωση 6 παρακάτω.
3. Στόχος που τέθηκε για το 1994 στη σύμβαση διαχείρισης μεταξύ της Belgacom και της βελγικής κυβέρνησης. Ο στόχος που έχει καθοριστεί για το 1995 είναι 76%.
4. Για παρόμοιο, μία καθυστέρηση σύνδεσης με το δίκτυο ως και 10 εργάσιμων ημερών δίνει το δικαίωμα στον συνδρομητή για έκπτωση ως και 30% στα τέλη σύνδεσης, ενώ μία καθυστέρηση πάνω από 2 εργάσιμες ημέρες για την αποκατάσταση των βασικών τηλεφωνικών υπηρεσιών δίνει το δικαίωμα αποζημίωσης 50 Γερμ.Μάρκων στον συνδρομητή.
5. Η ειδική εγκύκλιος της 24ης Ιουλίου 1995 που τροποποιεί τον Ελληνικό Κανονισμό Τηλεφωνίας έθεσε ένα στόχο 5 ημερών για το 1995 και 3 εργάσιμων ημερών για το 1996.
6. Ο στόχος προκύπτει από τα χρονικά όρια που υιοθετούνται στο πρόγραμμα αποζημιώσεων με σκοπό τον καθορισμό του δικαιώματος αποζημίωσης.
7. Στόχος που τίθεται στη γενική σύμβαση της France Telecom με την Direction Generale de Postes et Telecommunications (Πηγή: Ετήσια Έκθεση DGPT 1994).
8. Στοιχεία της 31ης Δεκεμβρίου 1993 (Πηγή: Ετήσια Έκθεση DGPT 1994).
9. Το ποσοστό αφορά σε βλάβες που αναφέρονται από πελάτες. Όσον αφορά τις βλάβες στις γραμμές, το 88% αποκαθίσταται μέσα σε 2 ημέρες.
10. Ο στόχος και το ελάχιστο αποδεκτό επίπεδο έχουν τεθεί σε επαφή μεταξύ ICP και Portugal Telecom και καλύπτει την περίοδο 1995/ 1996/ 1997. Η αποζημίωση είναι διαθέσιμη μετά από 3 ημέρες χωρίς υπηρεσία εάν ευθύνεται ο φορέας παροχής της υπηρεσίας και μετά από 10 ημέρες χωρίς υπηρεσία σε περίπτωση ανώτερης βίας.
11. Το 1993, το 73,5% των βλαβών αποκαταστάθηκαν μέσα σε 24 ώρες.
12. Ο στόχος αποτελεί μέρος της εγγύησης υπηρεσιών της Telia.
13. Τα στοιχεία αφορούν την περίοδο Απριλίου-Σεπτεμβρίου 1994. Κατά τη διάρκεια της ίδιας περιόδου, το 87,6% των βλαβών σε γραμμές επαγγελματικής χρήσης και το 75,55 σε γραμμές οικιακής χρήσης αποκαταστάθηκαν μέσα σε 5 εργάσιμες ημέρες ή 9 εργάσιμες ημέρες αντίστοιχα ή κατά την ημερομηνία που συμφωνήθηκε με τον πελάτη.
14. Σε ημερησία βάση, ο πελάτης δικαιούται να απαιτήσει τα τέλη μίσθωσης ενός μηνός για κάθε ημέρα καθυστέρησης.

4. Ποσοστό κοινοχρήστων τηλεφώνων σε λειτουργία (βλέπε Πίνακα Α5)

Τα κοινοχρήστα τηλέφωνα παίζουν ιδιαίτερο ρόλο διότι αντισταθμίζουν την έλλειψη τηλεφωνικής διείσδυσης, ειδικά σε αγροτικές περιοχές. Για τα κράτη μέλη για τα οποία υπάρχουν διαθέσιμα στοιχεία, ένα πολύ μεγάλο ποσοστό των κοινοχρήστων αυτών τηλεφώνων είναι σε λειτουργία (μεταξύ 92 και 98%). Παρόλα αυτά, οι Εθνικές Κανονιστικές Αρχές σε 6 κράτη μέλη δεν ήταν σε θέση να δώσουν στοιχεία σχετικά με το ποσοστό των κοινοχρήστων τηλεφώνων σε λειτουργία.

Πίνακας Α5 Ποσοστό κοινοχρήστων τηλεφώνων σε λειτουργία στα κράτη μέλη το 1994¹

B	DK	D	EL	E	F	IRL	I	L	NL	AUT	P	FI N	SWED	UK
μ/δ	92 ² 97 ³	μ/δ	95	μ/δ ⁴	μ/δ ⁵	πάνω από 93	μ/δ	πάνω από 97	95	97	μ/δ	μ/δ	+/- 98	94,6 ⁶

μ/δ μη διαθέσιμα στοιχεία

Πηγή: Εθνικές Κανονιστικές Αρχές (1995).

ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ

1. Όλα τα στοιχεία που παρέχονται στον πίνακα αφορούν την πιο πρόσφατη περίοδο για την οποία υπάρχουν διαθέσιμα στοιχεία (συνήθως 1994). Όπου υπάρχουν, συμπληρωματικά στοιχεία δίδονται στις σημειώσεις αυτές.
2. Κοινοχρήστα τηλέφωνα με κερματοδέκτη.
3. Κοινοχρήστα τηλέφωνα με κερματοδέκτη.
4. Ο μέσος χρόνος επισκεπής των κοινοχρήστων τηλεφώνων όλων των τύπων (δηλαδή τόσο σε δημόσιους όσο και σε ιδιωτικούς χώρους) είναι 2,8 ώρες για τους δημόσιους τηλεφωνικούς θαλάμους ο αντίστοιχος χρόνος είναι 10,6 ώρες.
5. Η γενική σύμβαση της France Telecom με την Direction Generale de Postes et Telecommunications ορίζει ότι μόνο το 5% των κοινοχρήστων τηλεφώνων επιτρέπεται να παραμένει εκτός λειτουργίας για περισσότερες από 24 ώρες. Από τις 31 Δεκεμβρίου 1993, το 4,8% παρέμεινε εκτός λειτουργίας για μεγαλύτερο διάστημα (Πηγή: Ετήσια Έκθεση DGPT 1994).
6. Το ποσοστό αυτό αφορά τα κοινοχρήστα τηλέφωνα της ΒΤ για την περίοδο από τον Οκτώβριο του 1994 έως τον Μάρτιο του 1995. Για την προηγούμενη εξαμηνιαία περίοδο, το ποσοστό ήταν 95,9%.

5. Χρόνος παροχής και δείκτες ποιότητας των υπηρεσιών που απαιτούνται από το Παράρτημα II της οδηγίας σχετικά με την εφαρμογή της παροχής ανοικτού δικτύου (ONP) στη φωνητική τηλεφωνία

Σύμφωνα με την οδηγία για την φωνητική τηλεφωνία⁵, από το τέλος του 1996 θα απαιτηθεί από τα κράτη μέλη να καθορίσουν και να δημοσιεύσουν στόχους όσον αφορά τους χρόνους παροχής και τους δείκτες ποιότητας των υπηρεσιών για τους φορείς εκμετάλλευσης τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών που καλύπτονται από τη συγκεκριμένη οδηγία, όσον αφορά:

- Χρονικό διάστημα για την αρχική σύνδεση με το δίκτυο
- Συχνότητα βλαβών ανά σύνδεση, χρόνος αποκατάστασης βλάβης και ποσοστό αποτυχίας κλήσεων
- Χρόνος αναμονής τόνου επιλογής και χρόνος αναμονής για τη σύνδεση της κλήσεως
- Στατιστικά στοιχεία σχετικά με την ποιότητα της μετάδοσης
- Χρόνος απόκρισης για τις υπηρεσίες τηλεφωνική
- Αναλογία των κοινοχρήστων τηλεφωνικών συσκευών με κερματοδέκτη και καρτοδέκτη που βρίσκονται σε κατάσταση λειτουργίας
- Ορθότητα της χρέωσης

Τα αποτελέσματα θα πρέπει να δημοσιεύονται σε ετήσια βάση και η Επιτροπή θα τα δημοσιεύει στην Επίσημη Εφημερίδα, στις περιπτώσεις που οι πληροφορίες αυτές παρέχονται σε εθνικό επίπεδο. Η επιλογή δεικτών αντικατοπτρίζει εν μέρει το έργο που έχει ήδη αναληφθεί στο πλαίσιο του ΟΟΣΑ, της Διεθνούς Τηλεπικοινωνιακής (ITU) και του Ευρωπαϊκού Ινστιτούτου Τηλεπικοινωνιακών Προτύπων (ETSI)⁶.

IV ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΠΡΟΗΓΜΕΝΩΝ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΕΩΝ

1. Σήμερα είναι ήδη εμπορικά διαθέσιμο ή σε δοκιμή σε όλη την έκταση της Κοινότητας ένα αυξανόμενο εύρος προηγμένων τηλεπικοινωνιακών διευκολύνσεων (βλέπε Πίνακα Α6), παρ'όλο ότι το επίπεδο εφαρμογής συχνά συνδέεται σε ένα βαθμό με την ψηφιοποίηση των εθνικών δικτύων.
 - Η **τονική πληκτρολόγηση (DTMF - Πολυσυχνότητα διπλού τόνου)** διατίθεται σε όλα τα κράτη μέλη (παρόλο που ορισμένες φορές περιορίζεται σε συνδρομητές που είναι συνδεδεμένοι με ψηφιακή σύνδεση).
 - Οι υπηρεσίες **αναμονής κλήσης** και **προώθησης κλήσης** διατίθενται επίσης ευρύτερα, ενώ η **αναγνώριση καλούσας γραμμής** προσφέρεται σε 5 κράτη μέλη, ενώ σε τρία ακόμα κράτη μέλη οι φορείς παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών περιλαμβάνουν και την παροχή ISDN, ενώ σχεδιάζεται η προσφορά της υπηρεσίας σε τρία ακόμα κράτη μέλη το 1996.
 - Η δυνατότητα **φραγής κλήσης** παρέχεται σε δώδεκα κράτη μέλη (παρόλο που στην Αυστρία, το Βέλγιο, τη Λανία και τη Φιλανδία η δυνατότητα αυτή περιορίζεται προς το παρόν σε ορισμένες υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας).
 - Οι **υπηρεσίες φωνητικού ταχυδρομείου** διατίθενται σε 7 κράτη μέλη, ενώ βρίσκονται υπό δοκιμή σε τρία ακόμα κράτη μέλη, και αποτελούν κοινό χαρακτηριστικό του δικτύου GSM.
2. Τρεις από τις παραπάνω υπηρεσίες (δηλ. τονική πληκτρολόγηση / προώθηση κλήσης / αναγνώριση καλούσας γραμμής σε εθνικό επίπεδο) προσδιορίζονται στην οδηγία φωνητικής τηλεφωνίας ως στοιχεία της τηλεφωνικής υπηρεσίας τα οποία θα μπορούσαν να εισαχθούν σε προκαθορισμένες ημερομηνίες σε εθνικό επίπεδο. Διατίθενται ολόένα και περισσότερο σε σημαντικά τμήματα του δικτύου.

Η **αναμονή κλήσης** είναι υπηρεσία που επιτρέπει στον συνδρομητή να ειδοποιείται (από έναν συγκεκριμένο τόνο) για μια εισερχόμενη κλήση, ενώ η γραμμή του είναι απασχολημένη με κάποια άλλη κλήση. Ο χρήστης, τότε, έχει την επιλογή να δεχτεί, να απορρίψει ή να αγνοήσει την εισερχόμενη κλήση.

Η **προώθηση κλήσης** είναι υπηρεσία που επιτρέπει στον εξυπηρετούμενο χρήστη να ζητήσει από το δίκτυο να διαβιβάξει σε άλλο αριθμό όλες τις εισερχόμενες κλήσεις για τον αριθμό του εξυπηρετούμενου χρήστη. (Αυτή η υπηρεσία πρέπει να διαφοροποιηθεί από την προώθηση κλήσης σε περίπτωση κατειλημμένης γραμμής και από την προώθηση κλήσης όταν δεν υπάρχει απάντηση).

Η **μεταφορά κλήσης** είναι υπηρεσία που επιτρέπει στον χρήστη να μεταφέρει μια πραγματοποιούμενη κλήση σε τρίτον. Όσον αφορά την αρχική κλήση, ο χρήστης μπορεί να ήταν είτε ο καλών, είτε ο καλούμενος.

Η **αναγνώριση καλούσας γραμμής** είναι η υπηρεσία που παρέχει τον αριθμό του καλούντος στον καλούμενο, πριν πραγματοποιηθεί η κλήση. Μπορεί να υπάρχει η δυνατότητα να περιορίσει αυτός που κάνει την κλήση την παρουσίαση του αριθμού του σε αυτόν που την δέχεται.

Η λειτουργία **τονικής επιλογής πολλαπλών συχνοτήτων / τονική πληκτρολόγηση DTMF** είναι η δυνατότητα που προσφέρει στους χρήστες επιλογή με τονική πληκτρολόγηση, πράγμα που είναι απαραίτητο για την χρήση πολλών από τις νέες αμφίδρομες τηλεφωνικές υπηρεσίες. Αυτό ορίζεται στην οδηγία της φωνητικής τηλεφωνίας ONP, δηλαδή, το σταθερό δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο υποστηρίζει την χρήση τηλεφώνων DTMF για σηματοδότηση στο κέντρο, χρησιμοποιώντας τόνους όπως ορίζονται στην σύσταση της ITU(Λιεθνούς Ένωσης Τηλεπικοινωνιών)-Τ, Q23, και υποστηρίζει τους ίδιους τόνους για διατεματική σηματοδότηση, σε όλο το δίκτυο αφ' ενός μέσα σε ένα κράτος μέλος και αφ' ετέρου μεταξύ κρατών μελών.

Το **Ψηφιακό Δίκτυο Ενοποιημένων Υπηρεσιών (ISDN)** είναι δίκτυο που επιτρέπει μέσω μιας μόνο πρόσβασης, με την χρήση της υπάρχουσας γραμμής συνδρομητού, την μετάδοση φωνητικής τηλεφωνίας, κειμένου, δεδομένων και εικόνων.

Πίνακας Α6: Διαθεσιμότητα Προηγμένων Τηλεφωνικών Διευκολύνσεων στην ΕΚ

Χώρα	Πολυσυχνότητα διπλού τόνου (DTMF)	Αναμονή κλήσης	Προώθηση κλήσης	Φωνο-ταχυδρομείο στο δημόσιο δίκτυο	Αναγνώριση καλούσας γραμμής	Φραγή κλήσης
B	Ναι ¹	Ναι ²	Ναι ²	Ναι	Ναι ³	Ναι ⁴
DK	Ναι	Ναι ⁵	Ναι ⁵	Ναι ⁵	Όχι ⁶	Ναι ⁷
D	Ναι	Ναι	Όχι ⁸	Ναι	Ναι	Ναι
EL	Ναι ⁵	Ναι ⁵	Ναι ⁵	Όχι	Όχι	Όχι
E	Ναι	Ναι ⁹	Ναι ⁹	Όχι	Όχι ¹⁰	Όχι
F	Ναι	Ναι	Ναι	Ναι	Ναι	Ναι
IRL	Ναι ⁵	Ναι ⁵	Ναι ⁵	Ναι ⁵	Όχι	Όχι
I	Ναι ⁵	Ναι	Ναι	Όχι ¹¹	Ναι ³	Ναι ¹²
L	Ναι	Ναι	Ναι	Όχι	Όχι	Ναι ¹³
NL	Ναι	Όχι ¹⁴	Ναι	Όχι ¹¹	Όχι ¹⁵	Ναι
AUT	Ναι	Ναι	Ναι	Ναι ¹⁶	Ναι ³	Ναι ¹⁷
P	Ναι ¹⁸	Ναι ¹⁸	Ναι ¹⁸	Ναι ¹⁶	Ναι	Ναι ¹⁸
FIN	Ναι	Ναι	Ναι	Ναι	Ναι	Ναι ¹⁹
SWE D	Ναι	Ναι	Ναι	Ναι ¹¹	Ναι	Ναι
UK	Ναι	Ναι	Ναι	Όχι	Ναι	Ναι

Πηγή: Εθνικές Κανονιστικές Αρχές (1995).

ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ

1. Για 93,5% των γραμμών PSTN (Δημοσίου Τηλεφωνικού Δικτύου Μεταγωγής).
2. Για το 60% των γραμμών PSTN.
3. Διατίθεται στο ISDN.
4. Η φραγή κλήσεων διατίθεται για την εμπλοκή της πρόσβασης σε υπηρεσίες τύπου kiosk.
5. Η εμπορική διαθεσιμότητα συνδέεται με το κατά πόσον ο συνδρομητής συνδέεται με ψηφιακή γραμμή αστικού κέντρου (ποσοστό των συνδρομητών για τα κράτη που παρουσιάζονται μέσα σε αγκύλες): DK (55%), EL (3%), IRL (75%) και Ιταλία (67%).
6. Σταδιακή εισαγωγή από τον Φεβρουάριο του 1996.
7. Εμπορικά διαθέσιμη εμπλοκή της πρόσβασης σε ειδικές υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας: φραγή διευκολύνσεων κλήσης ανά γραμμή ή κλήση (όπως η αναγνώριση της καλούσας γραμμής) θα εισαχθεί από τον Δεκέμβριο του 1995.
8. Τεχνική δυνατότητα στο ISDN αλλά προς το παρόν δεν διατίθεται εμπορικά.
9. 47,8% των συνδρομητών έχουν τη δυνατότητα πρόσβασης στην υπηρεσία αυτή.
10. Υπάρχει σχέδιο προσφοράς μίας τέτοιας υπηρεσίας το 1996 για τους συνδρομητές που συνδέονται με ψηφιακές μεταγωγές.
11. Το φωνητικό ταχυδρομείο ήταν υπό δοκιμή το 1995.
12. Διευκολύνσεις φραγής κλήσης για υπηρεσίες κυκλοφορίας ξεύξης και χρέωσης τύπου kiosk.
13. Οι πελάτες έχουν τη δυνατότητα φραγής των διευκολύνσεων κλήσης ανά γραμμή.
14. Πειραματικά το 1995 και εισαγωγή το 1996.
15. Πειραματικά το 1995.
16. Διαθέσιμο για την κινητή τηλεφωνία (GSM).
17. Πρόσβαση σε φραγή παρέχεται μόνο σε συγκεκριμένες υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας (όχι διευκολύνσεις φραγής ανά γραμμή ή κλήση).
18. Διαθέσιμη οποτεδήποτε είναι τεχνικά εφικτό και για την CLI, διαθέσιμη στο ISDN οποτεδήποτε είναι τεχνικά εφικτό.
19. Λίδηται στους πελάτες η δυνατότητα φραγής διευκολύνσεων κλήσης ανά γραμμή και πρόσβαση σε φραγή σε συγκεκριμένες υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας.

V ΤΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΠΡΟΣΙΤΟ ΤΩΝ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ ΣΗΜΕΡΑ

Όπως υποδηλώνεται στην ανακοίνωση, για την πλειοψηφία των χρηστών, αυτό που έχει σημασία είναι κατά πόσον είναι συνολικά προσιτές οι τηλεφωνικές υπηρεσίες. Επίσης, σε πολλές από τις παρατηρήσεις που υποβλήθηκαν τονίζεται ότι οι χρήστες πρέπει να ενημερώνονται καλύτερα σχετικά με τα χρήματα που δαπανούν αλλά και να τους δίδεται η δυνατότητα μεγαλύτερου ελέγχου των δαπανών αυτών. Αυτό είναι ακόμα πιο σημαντικό σε ένα περιβάλλον στο οποίο ο γενικός όγκος χρήσης του τηλεφώνου αυξάνεται ολοένα και στο οποίο εμφανίζεται αυξανόμενος αριθμός νέων υπηρεσιών τηλεχοπληροφόρησης που παρέχουν πληροφορίες ή ψυχαγωγία, συχνά με την επιβολή τελών υψηλότερων από το κανονικό κόστος της καθολικής τηλεφωνικής υπηρεσίας.

Τα επίπεδα τιμών μέσα στην Κοινότητα είναι ήδη αρκετά διαφοροποιημένα. Ενδεικτικά στοιχεία αυτών των απολύτων επιπέδων παρέχονται στον Πίνακα Α7.

Πίνακας Α7: Τηλεφωνικά τέλη¹ οικιακών χρηστών στα κράτη μέλη της ΕΚ (στο τέταρτο τρίμηνο 1995)

	Τέλη εγκατάστασης ² (Νέα Σύνδεση)	Τέλη ενοικίασης ³ (δμηνιαία)
B	90	23
DK	212	27
D	46	23
GR	160	11
E	133	16
F	39	12
IRL	148	25
I	99	12
L	64	11
NL	93	22
A	90	24
P	77	19
SF	169	20
S	79	20
UK(BT) ⁴	117	17
UK(MCI) ⁴	117	25

	Τοπική κλήση 3 λεπτών		Κλήση κορμού 3 λεπτών	
	Περίοδος αιχμής	Περίοδος χαμηλής χρέωσης ⁵	Περίοδος αιχμής	Περίοδος χαμηλής χρέωσης ⁶
B	0.10	0.03	0.58	0.23
DK	0.13	0.07	0.29	0.14
D	0.11	0.04	0.87	0.40
GR	0.10	0.10	0.98	0.65
E	0.07	0.07	1.00	0.42
F	0.09	0.03	0.81	0.28
IRL	0.12	0.02	0.67	0.46
I	0.13	0.09	0.92	0.34
L	0.08	0.04	0.08	0.04
NL	0.08	0.04	0.25	0.13
AU	0.15	0.15	1.21	0.90
P	0.06	0.02	1.17	0.59
SF	0.12	0.12	0.28	0.17
S	0.08	0.05	0.24	0.14
UK(BT)	0.12	0.05	0.30	0.18
UK(MCI) ⁷	μδ	μδ	0.23	0.15

Σημειώσεις

1. Όλα τα τέλη στους πίνακες δίδονται σε ECU και περιλαμβάνουν ΦΠΑ.
2. Τα τέλη είναι τα ελάχιστα τέλη και δεν περιλαμβάνουν τέλη χρόνου και υλικών που εισπράττονται σε μερικά κράτη μέλη.
3. Τα τέλη ενοικίασης αντικατοπτρίζουν την τιμή μιάς απλής γραμμής στην πρωτεύουσα. Στη Γερμανία περιλαμβάνονται δωρεάν λεπτά συνδιάλεξης μέχρι το ποσό των 2.42 ECU.
4. Τα τέλη ενοικίασης της Mercury περιλαμβάνουν το τίτλος ενοικίασης της BT συν το τίτλο του κωδικού χρήσης.
5. Έχουν ληφθεί υπόψη οι φτηνότερες τιμές εκτός αιχμής.
6. Βλέπε σημείωση 5.
7. Η Mercury δεν προσφέρει τοπικές κλήσεις για οικιακούς χρήστες.

Η πρόοδος που έχει συντελεστεί όσον αφορά την προσαρμογή της τιμολογιακής διάρθρωσης στην Κοινότητα και οι επιπτώσεις της στο συνολικό βαθμό παροχής οικονομικά προσιτής καθολικής τηλεφωνικής υπηρεσίας

1. Ο Πίνακας Α8 παρουσιάζει τη συνολική αλλαγή στο γενικό επίπεδο τιμών των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών στα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Κοινότητας μεταξύ 1990 και 1995. (Μία λεπτομερής παρουσίαση των διαφορών στοιχείων στο πλαίσιο της συνολικής αλλαγής παρέχεται στον Πίνακα Α8). Οι πληροφορίες βασίζονται στα στοιχεία που παρέχονται από τις εθνικές κανονιστικές αρχές και υπολογίζονται σύμφωνα με την εθνική πρακτική. Κατά συνέπεια, δεν είναι δυνατό να γίνει άμεση σύγκριση των αλλαγών στις τιμές μεταξύ των διαφόρων κρατών μελών.

Επιπρόσθετα, οι πίνακες Α7 και Α8 παρουσιάζουν ποσοστιαίες αλλαγές και δεν δείχνουν τις πραγματικές τιμές που χρεώνονται. Δεν είναι εξ αυτού δυνατό να συναχθούν συμπεράσματα αναφορικά με τις επιπτώσεις αυτών των αυξήσεων στο αν οι αναφερόμενες υπηρεσίες είναι συνολικά οικονομικά προσιτές.

Ωστόσο, τα στοιχεία δείχνουν ότι βρίσκονται σε εξέλιξη σημαντικές αλλαγές στη διάρθρωση των τιμολογίων και, ειδικότερα, ότι υπάρχει γενική τάση αύξησης σε συγκεκριμένα στοιχεία των τιμολογίων της καθολικής τηλεφωνικής υπηρεσίας (σύνδεση και μίσθωση), καθώς και υψηλότερα τέλη για τις τοπικές κλήσεις σε ώρες αιχμής και, στα περισσότερα κράτη μέλη, αντίστοιχες μειώσεις στις περιφερειακές, υπεραστικές και διεθνείς κλήσεις.

2. Πληροφορίες για τη διαθεσιμότητα σήμερα στοχοθετημένων ή ειδικών τιμολογιακών σχημάτων παρουσιάζονται στον Πίνακα Α9.

Πίνακας Α8: Μέσες συνολικές προσαρμογές των τιμολογίων - (Εκτιμήσεις ΕΚΑ) 1990 - 1995

Οι αλλαγές στα τιμολόγια που παρουσιάζονται είναι πραγματικές, και οι ονομαστικές αλλαγές, όπου είναι διαθέσιμες, δίνονται σε παρενθέσεις

Λεπτομερή στοιχεία σχετικά με τις αλλαγές στα τιμολόγια εγκατάστασης / μίσθωσης / τοπικά / περιφερειακά / εθνικά και διεθνή που παρουσιάζονται στον Πίνακα Α8

	Συνολική ποσοστιαία αλλαγή στα τιμολόγια (1990-1995)
B¹	μδ
DK	+0,5
D¹	μδ
EL²	-43,2* (-7,2 ονομαστική αλλαγή)
E¹	μδ
F³	-14* (-3,4 ονομαστική αλλαγή)
I	
IRL	-42* (-25 ονομαστική αλλαγή)
L	μδ
NL⁴	+3,7* (Υποχρεωτικές υπηρεσίες) +6,6* (Τιμολόγιο μικρών χρηστών)
AUT¹	μδ
P	-10,2 (+ 27,6 ονομαστική αλλαγή)
FIN	-5
SWED⁵	-8* (+8 ονομαστική αλλαγή)
UK⁶	-23,7* (-10,2 ονομαστική αλλαγή)

μδ: μη διαθέσιμα στοιχεία

Πηγή: Εθνικές Κανονιστικές Αρχές (1995)

Σημειώσεις για τον Πίνακα Η.4.1

1. Στοιχεία που παρέχονται για τις αλλαγές σε μεμονωμένα στοιχεία των τιμολογίων, αλλά δεν υπάρχει συνολικό ποσοστό.
2. Μέση συνολική αλλαγή τιμολογίου μόνο για τα τέλη κλήσεως.
3. Περίοδος 1990-1994.
4. Τα παρεχόμενα στοιχεία δείχνουν αλλαγή τιμών για ένα μη καθορισμένο πακέτο υπηρεσιών σε σχέση με τον δείκτη τιμών καταναλωτή.
5. Υπολογισθέντα βάσει του δείκτη της Telia σχετικά με το πακέτο τιμολογίων της.
6. Τα παγκόσμια στοιχεία για το συνολικό ποσοστό αλλαγής στα τιμολόγια της ΒΤ μεταξύ 1990/91-1994/95· αφορούν ένα συνολικό υπολογιζόμενο μέσο όρο όλων των υπηρεσιών της δέσμης ελέγχου των τιμών, και όχι μόνο αυτών που παρουσιάζονται στον πίνακα.

Ενημέρωση και έλεγχος των δαπανών των καταναλωτών στον τομέα των τηλεπικοινωνιών

3. Οι ανωτέρω ενδείξεις αναφέρονται στην αυξανόμενη διαθεσιμότητα διευκολύνσεων φραγής κλήσεων για τους οικιακούς χρήστες, οι οποίες μπορούν να προσφέρουν ένα βαθμό ελέγχου, εφόσον τους επιτρέπουν να φράσσουν κλήσεις σε συγκεκριμένες υπηρεσίες (π.χ. υπηρεσία πρόσθετου τέλους) ή ενδεχομένως σε υπεραστικές ή διεθνείς κλήσεις.
4. Επιπλέον, η οδηγία φωνητικής τηλεφωνίας απαιτεί, από το τέλος του 1996, από τα κράτη μέλη τον καθορισμό στόχων για τη διαθεσιμότητα αναλυτικών λογαριασμών - μία υπηρεσία, η οποία καθίσταται σε κάθε περίπτωση ολοένα και πιο κοινή σε ολόκληρη την ΕΚ. Αυτό είναι ένα σημαντικό μέσο παροχής επαρκούς ενημέρωσης στους χρήστες σχετικά με τις τηλεφωνικές δαπάνες τους. Παράλληλα, σε σειρά παρατηρήσεων τονίσθηκε ότι οι μεγάλες περίοδοι που καλύπτουν επί του παρόντος οι λογαριασμοί καθιστούν δύσκολο

για ορισμένους χρήστες τον έλεγχο των δαπανών και ότι, κατά συνέπεια, θα πρέπει να υπάρξουν προειδοποιήσεις σχετικά με την υπερβολική ή ασυνήθιστη χρήση μίας συγκεκριμένης τηλεφωνικής σύνδεσης.

Η χρήση ειδικών και στοχοθετημένων προγραμμάτων τιμολόγησης στην ΕΚ

Ως μέρος του γενικού στόχου εξασφάλισης το οικονομικά προσιτό των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, όλα τα κράτη μέλη παρέχουν **ειδικά και στοχοθετημένα τιμολογιακά προγράμματα** (βλέπε Πίνακα Α8 για πλήρεις λεπτομέρειες) με στόχο τη βελτίωση του συνολικού επιπέδου προσιτών τιμών της καθολικής τηλεφωνικής υπηρεσίας για ορισμένους χρήστες, ή για ορισμένες ομάδες χρηστών με ειδικές ανάγκες ή χρηστών που ακολουθούν ειδικά πρότυπα κλήσεων. Τα **προγράμματα που απευθύνονται σε συνδρομητές που κάνουν μικρή χρήση του τηλεφώνου** εφαρμόζονται στη Γαλλία, την Ιρλανδία, τη Σουηδία και το Ηνωμένο Βασίλειο. Τέτοιον είδους σχέδια είναι ιδιαίτερα σημαντικά στο πλαίσιο της προσαρμογής των τιμολογίων, καθώς αυτοί που μπορεί να ζημιωθούν από τις αλλαγές των τιμών που θα προκύψουν από την αναπροσαρμογή είναι γενικά οι χρήστες που κάνουν λίγα τηλεφωνήματα ή λίγες υπεραστικές και διεθνείς κλήσεις. Επιπλέον, **κοινωνικά προγράμματα για τους χρήστες με χαμηλό εισόδημα** εφαρμόζονται στο Βέλγιο, τη Γερμανία, τη Γαλλία και την Αυστρία. Όλα τα κράτη μέλη, με εξαίρεση το Λουξεμβούργο, τις Κάτω Χώρες και τη Φιλανδία προσφέρουν επίσης κάποιο είδος **ειδικών πακέτων τιμολογίων για τους ηλικιωμένους χρήστες και για τους χρήστες με ειδικές ανάγκες**.

Ενας αριθμός οργανισμών, ειδικά αυτοί που εκπροσωπούν τα συμφέροντα των χρηστών με ειδικές ανάγκες, τόνισαν στο πλαίσιο αυτό την ανάγκη αυτόματης εφαρμογής τέτοιων προγραμμάτων για τους συγκεκριμένους χρήστες ή, τουλάχιστον, την ανάγκη περιορισμού των διοικητικών τιμικών διαδικασιών που συνδέονται με την εφαρμογή τέτοιων προγραμμάτων (για παράδειγμα, να αποφεύγεται η υποχρέωση υποβολής ξεχωριστής αίτησης για κάθε πρόγραμμα).

ΠΙΝΑΚΑΣ Α9: Αλλαγών Τιμολογίων μέσα στην ΕΚ μεταξύ 1990 και 1995

Γενικά παρουσιάζεται η πραγματική ποσοστιαία αλλαγή (ονομαστική αλλαγή σε παρενθέσεις): Ο * υποσηλώνει ότι ο αριθμός δείχνει πραγματική αλλαγή, εκεί όπου δεν δόθηκαν ονομαστικά στοιχεία

	Γενικές Αλλαγές	Εγκατάσταση	Ενοικίαση	Τοπικά	Ανά περιοχές	Εθνικά	Διεθνή
B ¹	μδ	Σύνδεση / εγκατάσταση +39% Υπάρχουσα γραμμή -37%	+35% μεγάλες περιοχές +50% μέσου μεγέθους περιοχές +70% μικρές περιοχές	+7,6%	+5,8% (γειτονι- κές ζώνες διαζωνι- κής κίνησης)	-5,8% (μη γειτονικές ζώνες διαζωνικής κίνησης)	<u>Παραδείγματα:</u> Γαλλία -22,2% Ιταλία -33,3% Ισπανία -28,6% ΗΠΑ -40% Ιαπωνία-55%
DK	+0,5%	+8,3%	+3,5%	+8,5%	καμία αλλαγή	-20,6%	-5% ²
D ³	μδ	-15,4%*	-15,4%*	-15,4%*	μδ	-55,4%* (>100χλμ)	<u>Παραδείγματα:</u> ΗΠΑ -68,9%* Νορβηγία-33,9%*
EL ⁴	-43,2%* (-7,2 ονομαστικά)	+105,2%*	+68,1%*	+89,1%*	-	+68,6%*	-1,6%*
E ⁵	μδ	1990-1994 +2,38% 1995 -15%	+24,2% +3,5%	+192,3% +30,7%	-23,5%	+10,6% -34,5%	<u>Παραδείγματα:</u> Κλήσεις ΕΕ -11,5% ΗΠΑ -51,7% -7,5/15%
F ⁶	-14%* (-3,4% ονομαστική αλλαγή)	+30% (+16%)*	-	+25% (+11,5%)*	-29,5% ⁸ (-37%)*	-19% (>100 χλμ) (-27,5%)*	-18,7% (-27,5%)* ⁹
I	μδ	μδ	Οικιακά: -42% Επιχ: καμία αλλαγή	Αιχμή: +41% Επιχ: +12%	-	Αιχμή: - 11% Επιχ: -6%	<u>Παραδείγματα:</u> ΗΒ Αιχμή -20% Φθηνό -20% ΗΠΑ Αιχμή -43% Φθηνό -48%
IRL	-42%* (-25% ονομαστική αλλαγή)	καμία αλλαγή	καμία αλλαγή	+10%	-	-4,6 ¹⁰	ΗΒ: -4,7% Άλλου: -4,7%
L	μδ	καμία αλλαγή	μδ	μδ	-		1995 -13 έως 50%

Παράρτημα 2: Η καθολική τηλεφωνική υπηρεσία στην Ευρωπαϊκή Ένωση σήμερα

NL ¹¹	Υποχρεωτικές υπηρεσίες +3,7%* Τιμολόγηση μικρών χρηστών +6,6%*	καμία αλλαγή	16,7%	Μεσ: +22% Αιχμή +26% Φθινό +18%	Μεσ: +22% Αιχμή +26% Φθινό +18%	-	-21,3%
AUT	μδ	+33%	καμία αλλαγή	καμία αλλαγή	-40%	-11%	μδ
P	μδ	-0,6%*	-5,9%*	+13,7%*	-	-22,2%*	-35,6%*
FIN	-5% ¹²	μδ	μδ	+14,2% ¹³ +2,4%*	μδ	Αιχμή: -61,2%	Παραδείγματα ¹⁴ : Σουηδία -47,4% Γερμανία -19,2% ΗΠΑ -16,8%
SWE ¹⁵	-8%* (+8% ονομαστική αλλαγή)	καμία αλλαγή	+15 έως 20% ¹⁶	+60% ¹⁶	-	μδ	μδ
UK ¹	-23,7%* (-10,2% ονομαστική αλλαγή) ¹⁸	Οικιακά: -0,7% Επιχειρήσεων: -33,1%	Οικιακά αποκλειστικά: +37,5% Επιχειρήσεων αποκλειστικά: +37,7% Χονδρική: +54,4%	-13%	-19,8%	Βί-τέλη -19,5% Β-τέλη -35,5%	-22,3%

Πηγή: Εθνικές Ρυθμιστικές Αρχές (1995)

μδ Τα δεδομένα που δείχνουν τις αλλαγές % στην συγκεκριμένη τιμολόγηση από 1990-1995 δεν έχουν παρασχεθεί από το NRA.

Σημειώσεις σχετικά με τον πίνακα

1. Η Belgacom επιστρέφει τις εγγυήσεις που ζητούνταν αρχικά από τους πελάτες.
2. Περίοδος: 1994-1995. Από τον Ιούλιο του 1995, οι κλήσεις από την Δανία προς άλλες Χώρες της ΕΕ, την Νορβηγία και την Ελβετία, έχουν μειωθεί κατά 20% (εκτός αιχμής). Μια παρόμοια μείωση κατά 20% προς τις ΗΠΑ και τον Καναδά, συνέβη τον Ιανουάριο του 1995.
3. Περίοδος 1990-1994. Ο δείκτης του πληθωρισμού στην συγκεκριμένη περίοδο οδήγησε σε μια αύξηση στις τιμές του ύψους του 15,4%
4. Μέση αλλαγή γενικής τιμολόγησης μόνο για χρεώσεις κλήσεων
5. Οι αλλαγές τιμολόγησης αναφέρονται μόνο στο 1994.
6. Περίοδος 1990-1994
7. Η ποσοστιαία αλλαγή αφορά την χρέωση σύνδεσης και την χρέωση μίσθωσης
8. Μείωση που αποδίδεται στην δημιουργία μεγαλύτερων περιοχών τοπικών κλήσεων
9. Τα στοιχεία δίνονται για ένα πεδίο τιμολογήσεων που ποικίλλει από εσω-ΕΕ/διασυνοριακά - 19% (-27,5%) έως Βορειοαμερικανικές συνδέσεις -32% (-29%)

Παράρτημα 2: Η καθολική τηλεφωνική υπηρεσία στην Ευρωπαϊκή Ένωση σήμερα

10. Περιλαμβάνει κλήσεις προς την Βόρειο Ιρλανδία
11. Από την 1η Ιουλίου 1993 η διάρκεια μίας τιμολογιακής μονάδας ήταν 4 λεπτά (τιμή αιχμής) και 8 λεπτά (εκτός αιχμής). Από την 1η Μαΐου 1995 κάθε γραμμή συνδρομητή χρεώνεται κατ'ελάχιστον με 20 μονάδες.
12. Τα δεδομένα που δίνονται δείχνουν αλλαγή τιμών μιας μη καθορισμένης ομάδας υπηρεσιών σε σχέση με τον δείκτη τιμών καταναλωτή.
13. Ο γενικός αριθμός έχει υπολογιστεί για οικιακούς χρήστες που χρησιμοποιούν κυρίως τοπικές τηλεφωνικές υπηρεσίες. Ο αριθμός θα ήταν διαφορετικός για χρήστες σε επιχειρήσεις επειδή εκείνοι χρησιμοποιούν περισσότερο τις υπεραστικές και διεθνείς τηλεπικοινωνίες και σε αυτές τις υπηρεσίες η χρέωση έχει μειωθεί σημαντικά.
14. Τα δεδομένα που δίνονται δείχνουν αλλαγή τιμών σε μια καθορισμένη ομάδα τοπικών υπηρεσιών σε σχέση με τον δείκτη τιμών του καταναλωτή. Η ομάδα αποτελείται από 8% της αμοιβής για την σύνδεση' την αμοιβή για την ετήσια συνδρομή και 750 ημερήσια 4λεπτα τηλεφωνήματα.
15. Φθηνότερη τιμή και φθηνότερος φορέας: (1990) Telecom Φιλανδία και (1995) Telivo.
16. Περίοδος 1993 - 1995.
17. Υπολογισμένο με βάση τον δείκτη της Telia για την ομάδα τιμολογήσεών της.
18. Οι αλλαγές τιμών ισχύουν για την BT.
19. Οι συνολικοί αριθμοί για το συνολικό ποσοστό αλλάζουν στις τιμολογήσεις της BT μεταξύ 1990/91 - 1994/95 και σχετίζεται με τον συνολικό εκτιμώμενο μέσο όρο όλων των υπηρεσιών της ομάδας ελεγχόμενων τιμών και όχι μόνο αυτών που αναγράφονται στον πίνακα.

Πίνακας Α10 - Ειδικά σχέδια τιμολόγησης για στοχοθετημένες ομάδες χρηστών

Χώρα	Περιγραφή σχεδίου
BE	Η σύμβαση μεταξύ του βελγικού δημοσίου και της Belgacom επιβάλλει ορισμένες μειώσεις στα τιμολόγια για κοινωνικούς ή ανθρωπιστικούς λόγους. i) <u>κοινωνικές ομάδες</u>: Περίπου 370.000 άτομα επωφελούνται από τα κοινωνικά τέλη τηλεφώνου (8,1% του συνολικού αριθμού των συνδέσεων). Εφαρμόζονται οι ακόλουθες μειώσεις στα τιμολόγια: 70% μείωση των τελών σύνδεσης, 50% μείωση των τελών μίσθωσης και 50 δωρεάν μονάδες για 2 μήνες. ii) <u>ηλικιωμένοι και άτομα με ειδικές ανάγκες</u>: μειωμένα τιμολόγια για τους ηλικιωμένους (άνω των 65) και τα άτομα με ειδικές ανάγκες.
DK	Λειτουργεί ειδική υπηρεσία κειμενοτηλεφώνου για τα άτομα με προβλήματα ακοής, συμπεριλαμβανομένης της παροχής διαφορετικών τύπων εξοπλισμού τελεματικών. Η υπηρεσία παρέχεται σε μη εμπορική βάση. Μειωμένα τιμολόγια για τα άτομα με προβλήματα όρασης ή τους τυφλούς χρήστες όταν χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες τηλεφωνικού καταλόγου.
D	Σχέδιο μειωμένου τιμολογίου για τους ηλικιωμένους, άτομα με ειδικές ανάγκες και ομάδες χαμηλού εισοδήματος. Οι ειδικές αυτές ομάδες δικαιούνται μείωση των τελών μίσθωσης κατά 5 DM και 30 δωρεάν μονάδες μηνιαίως. Θα πραγματοποιηθεί αναπροσαρμογή των τιμολογίων το 1996, η οποία θα περιλαμβάνει μεγαλύτερες ελαφρύνσεις. Δεν εφαρμόζεται κανένα σχέδιο τιμολογίου για τη χαμηλή χρήση τηλεφώνου, ούτε προβλέπεται.
EL	i) <u>άτομα με ειδικές ανάγκες</u>: Ειδικά μειωμένες τιμές έχουν καθιερωθεί για τους τυφλούς συνδρομητές. Τους παρέχονται 150 μονάδες δωρεάν για την πρώτη κύρια τηλεφωνική γραμμή που έχουν στο όνομά τους. Επιπλέον, ειδικά σχεδιασμένα κοινόχρηστα καρτοτηλέφωνα έχουν τοποθετηθεί σε αεροδρόμια, σιδηροδρομικούς σταθμούς και σταθμούς λεωφορείων καθώς και σε νοσοκομεία. Δεν υπάρχει ειδική πολιτική για την εφαρμογή προγραμμάτων για τους συνδρομητές που κάνουν μικρή χρήση στο πλαίσιο της καθολικής υπηρεσίας.
E	i) <u>ηλικιωμένοι και άτομα με ειδικές ανάγκες</u>: ειδική "κοινωνική συνδρομή" που συνίσταται σε έκπτωση 95% στα μηνιαία τέλη και έκπτωση 70% στα τέλη αρχικής σύνδεσης για τους πολίτες άνω των 64 ετών και άτομα με ειδικές ανάγκες (μόνο όταν το εισόδημά τους δεν υπερβαίνει ένα συγκεκριμένο επίπεδο).

Παράρτημα 2: Η καθολική τηλεφωνική υπηρεσία στην Ευρωπαϊκή Ένωση σήμερα

F	i) <u>άτομα με ειδικές ανάγκες, ηλικιωμένοι και κοινωνικές ομάδες</u>: μειωμένα τιμολόγια για ειδικές και κοινωνικές ομάδες, όπως τα άτομα με ειδικές ανάγκες, τα άτομα ηλικίας άνω των 65 που ζουν μόνα ή με τον σύζυγό τους και οι παλαιοί πολεμιστές. Οι μειώσεις αυτές περιλαμβάνουν 50% μείωση των τελών συνδρομής, 40 δωρεάν μονάδες μηνιαίως (οικιακές κλήσεις) και ελεύθερη πρόσβαση σε υπηρεσίες πληροφοριών. ii) <u>το σχέδιο για τους συνδρομητές που κάνουν μικρή χρήση του τηλεφώνου</u> παρέχει έκπτωση για τα άτομα που χρησιμοποιούν κάτω από 26 μονάδες το μήνα.
IRL	Ένα πρόγραμμα δωρεάν μίσθωσης και επιδοτούμενης χρήσης προβλέπεται για συγκεκριμένες ομάδες χρηστών όπως οι κωφοί, οι ηλικιωμένοι και τα άτομα με ειδικές ανάγκες. i) <u>άτομα με ειδικές ανάγκες</u>: οι κωφοί πελάτες μπορούν να χρησιμοποιούν τερματικά που παρουσιάζουν κείμενα (Minicom) για την επικοινωνία τους με μη κωφούς πελάτες. Λόγω του ότι η μέθοδος αυτή είναι βραδύτερη από την κανονική ομιλία, ο φορέας εκμετάλλευσης εφαρμόζει πρόγραμμα επιστροφής χρημάτων βάσει του οποίου οι κωφοί πελάτες δικαιούνται να ζητήσουν να τους επιστραφεί έως και το 70% του κόστους των κλήσεων τους βάσει ενός ετήσιου μέγιστου ποσού. Επιπλέον, το Κράτος μπορεί να επιστρέψει τον ΦΠΑ για την αγορά εξοπλισμού Minicom για τους κωφούς. ii) η εταιρεία παρέχει επίσης χρηματοδοτική βοήθεια σε εθελοντικές φιλανθρωπικές ομάδες, όπως οι Σαμαρίτες, η Ιρλανδική Εταιρεία Καρκίνου, το Κέντρο Αντιμετώπισης Βιασμών κ.λπ. που επιτρέπει στους χρήστες να έρχονται σε επαφή με τους οργανισμούς είτε μέσω ατελών κλήσεων είτε με μειωμένο τέλος. iii) <u>πρόγραμμα για τους συνδρομητές που κάνουν μικρή χρήση</u>: ένα τέτοιο σχέδιο εφαρμόζεται στην αναλογική υπηρεσία κινητής τηλεφωνίας που παρέχει υπηρεσίες με τέλη σύνδεσης έως και 41% των κανονικών τελών, τέλη μίσθωσης έως και 103% των κανονικών τελών, αλλά περιλαμβάνουν μία μηνιαία πίστωση στις κλήσεις εντός της χώρας. iv) <u>ηλικιωμένοι και άτομα με ειδικές ανάγκες</u>: το Υπουργείο Κοινωνικής Πρόνοιας παρέχει κρατική ενίσχυση για τους ηλικιωμένους και τα άτομα με ειδικές ανάγκες, δηλ. δωρεάν μίσθωση τηλεφώνου για ορισμένα ηλικιωμένα και ανάπηρα άτομα που μένουν μόνα ή με άλλα
I	Από τον Ιανουάριο του 1995, εφαρμόζεται ένα ειδικό πρόγραμμα για τους συνδρομητές που κάνουν μικρή χρήση μετά από αίτηση (περιλαμβάνει χαμηλά τέλη μίσθωσης και χαμηλό τιμολόγιο για τη μικρή μηνιαία χρήση, δηλ. έως 40 μονάδες/μήνα: 50 λίρες).
L	Οι ταχυδρομικές/τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες του Λουξεμβούργου δεν έχουν προγραμματίσει την εισαγωγή ειδικών προγραμμάτων για τις συγκεκριμένες κοινωνικές ομάδες καθώς τα βασικά τιμολόγια τηλεφώνου είναι ήδη πολύ χαμηλά.
NL	Δεν υπάρχει ειδικό πρόγραμμα για κάποια συγκεκριμένη ομάδα πελατών.
AUT	Ορισμένες κοινωνικές ομάδες, συμπεριλαμβανομένων των τυφλών, των ατόμων με ειδικές ανάγκες, των συνταξιούγων, των ατόμων με χαμηλό εισόδημα, των φοιτητών, απαλλάσσονται από την καταβολή των ακόλουθων τελών: βασικό μηνιαίο τέλος σύνδεσης και μία ώρα δωρεάν χρήσης του τηλεφώνου μηνιαίως.

Παράρτημα 2: Η καθολική τηλεφωνική υπηρεσία στην Ευρωπαϊκή Ένωση σήμερα

P	Εφαρμόζονται ειδικές μειώσεις στα τιμολόγια για τους <u>συνταξιούχους</u> με μηνιαίες αποδοχές κάτω του βασικού μισθού. Οι μειώσεις είναι οι ακόλουθες: 60% μείωση των τελών συνδρομής και τουλάχιστον 25 δωρεάν μονάδες μηνιαίας. Οι φορείς παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών ομοίως είναι υποχρεωμένοι να παρέχουν τις ακόλουθες διευκολύνσεις για τα άτομα με ειδικές ανάγκες: μικροτηλέφωνα με ενισχυτή, ειδοποίηση κλήσης κ.λ.π.
FIN	Δεν εφαρμόζονται ειδικά προγράμματα για τα τέλη τηλεπικοινωνιών. Ο κρατικός προϋπολογισμός χρηματοδοτεί ειδικές υπηρεσίες με στόχο ορισμένες ειδικές ομάδες, τις οποίες οι φορείς παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών δεν είναι πρόθυμοι να παράσχουν (δηλ. ειδικές υπηρεσίες για τα άτομα με ειδικές ανάγκες).
SWED	Υπάρχει συμφωνία μεταξύ του Κράτους και της Telia, σύμφωνα με την οποία η εταιρεία δεσμεύεται να παρέχει <u>συνδρομή για μικρή χρήση</u> (Telia Mini). Το τριμηνιαίο τέλος δεν θα πρέπει να υπερβαίνει το 70% του κανονικού τριμηνιαίου τέλους και τουλάχιστον το 10% των νοικοκυριών θα πρέπει να έχει το δικαίωμα χρήσης αυτού του τύπου συνδρομής.
UK	Η BT εφαρμόζει τα ακόλουθα προγράμματα: <u>Καταβολή των τελών σύνδεσης σε δόσεις</u> - η οποία κατανέμει τα τέλη αρχικής σύνδεσης σε 5 τριμηνιαίες δόσεις (συν μία διοικητική επιβάρυνση) <u>Προκαταβολές</u> - το 1996, η BT σχεδιάζει να εισάγει την εφαρμογή ορίων χρήσης, βάσει των οποίων οι νέοι πελάτες συμφωνούν ένα ανώτατο όριο δαπανών κλήσεων. Αυτό περιορίζει σε μεγάλο βαθμό την ανάγκη προκαταβολής. <u>Πρόγραμμα για τους συνδρομητές με μικρή χρήση</u> - η BT παρέχει το σχέδιο αυτό βάσει της άδειάς της· οι κατευθυντήριες γραμμές αποτελούν αντικείμενο διαπραγμάτευσης με τον κανονιστικό φορέα. <u>Ηλικιωμένοι και άτομα με ειδικές ανάγκες</u> - νέοι πελάτες άνω των 65 ετών δεν θα υποχρεώνονται να δώσουν προκαταβολή εκτός εάν χρωστούν χρήματα στη Bt ή έχουν πτωχεύσει (η εταιρία Kingston εφαρμόζει μία παρόμοια πολιτική) <u>Πρόγραμμα προστατευόμενης υπηρεσίας</u> - δίνει τη δυνατότητα στους ηλικιωμένους και στα άτομα με ειδικές ανάγκες να ορίζουν ένα τρίτο πρόσωπο που θα αναλαμβάνει την εξόφληση των λογαριασμών τους. <u>Δωρεάν υπηρεσία αποκατάστασης βλαβών κατά προτεραιότητα</u> - για τους πελάτες για τους οποίους το τηλέφωνο έχει ζωτική σημασία καταρτίζεται ένα σχέδιο με το οποίο εξασφαλίζεται η εξυπηρέτηση κατά προτεραιότητα σε περίπτωση βλάβης. <u>Πελάτες με προβλήματα όρασης και τυφλοί</u> - προσφέρονται λογαριασμοί με μεγάλους χαρακτήρες/γραφή Braille/"ομιλούντες" λογαριασμοί και δωρεάν πρόσβαση σε υπηρεσίες τηλεφωνικού καταλόγου (όλες οι εταιρείες παρέχουν την υπηρεσία αυτή ως όρο για την απόκτηση αδειάς). Δωρεάν πρόσβαση σε υπηρεσίες τηλεφωνικού καταλόγου προσφέρονται σε πελάτες με προβλήματα όρασης και σε άλλους που δεν έχουν τη δυνατότητα να χρησιμοποιήσουν τους έντυπους αυτούς καταλόγους. <u>Κωφοί χρήστες</u> - έχουν πρόσβαση στη "γραπτή ομιλία", μία εθνική τηλεφωνική υπηρεσία την οποία η BT, σύμφωνα με τη σύμβασή της είναι υποχρεωμένη να παρέχει και να χρηματοδοτεί. Προβλέπεται έκπτωση για τους χρήστες της υπηρεσίας αυτής αναγνωρίζοντας ότι οι κλήσεις που γίνονται από τα ανάλογα τηλέφωνα διαρκούν περισσότερο από τις κανονικές. Ορισμένες εταιρείες διαθέτουν προσωπικό που επισκέπτεται τα άτομα με ειδικές ανάγκες για την εξόφληση των λογαριασμών τους.

Πηγή: Εθνικές Κανονιστικές Αρχές, Μελέτες της Επιτροπής (1195)

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΠΟΥ ΑΠΕΣΤΑΛΗ ΣΤΑ ΚΡΑΤΗ ΜΕΛΗ

Ι. Η ΣΗΜΕΡΙΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΚΑΘΟΛΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ

Ερωτήσεις που αφορούν το γενικό επίπεδο της διείσδυσης του τηλεφώνου

1. Ποιος είναι ο συνολικός αριθμός επαγγελματικών και οικιακών τηλεφωνικών γραμμών στο τέλος του 1990 και στο τέλος του 1994; Παρακαλούμε δώστε πιο πρόσφατα στοιχεία αν είναι διαθέσιμα.
2. Ποια ήταν η αναλογία οικιακών γραμμών προς τον αριθμό των νοικοκυριών στο τέλος του 1990 και στο τέλος του 1994;
3. Ποιος ήταν ο συνολικός αριθμός κοινόχρηστων τηλεφώνων στο τέλος του 1990 και στο τέλος του 1994;
4. Ποιος ήταν ο συνολικός αριθμός των συνδρομητών κινητής καλωδωδούς τηλεφωνίας στο τέλος του 1990 και στο τέλος του 1994; Παρακαλούμε δώστε πιο πρόσφατα στοιχεία αν είναι διαθέσιμα.

Ερώτηση που αφορά βασικές πλευρές της ποιότητας της παρεχόμενης υπηρεσίας

5. Παρακαλούμε δώστε λεπτομέρειες σχετικά με τους κύριους δείκτες ποιότητας της τηλεφωνικής υπηρεσίας που δημοσιεύονται σήμερα. Παρακαλούμε δώστε λεπτομέρειες, όπου είναι διαθέσιμες, για το χρόνο παροχής σύνδεσης δικτύου, τους χρόνους αποκατάστασης βλαβών και τα προγράμματα αποζημίωσης καθώς και το ποσοστό των κοινόχρηστων τηλεφώνων που βρίσκονται σε λειτουργία.

Ερώτηση που αφορά τα χαρακτηριστικά της βασικής τηλεφωνικής υπηρεσίας που προσφέρονται.

6. Παρακαλούμε δώστε λεπτομέρειες για τα κύρια χαρακτηριστικά της υπηρεσίας που προσφέρονται από τους φορείς παροχής της σταθερής τηλεφωνικής υπηρεσίας. Παρακαλούμε δηλώστε αν κάποια από τα ακόλουθα χαρακτηριστικά της υπηρεσίας είναι διαθέσιμα εμπορικά ή έχει προγραμματιστεί η ημερομηνία έναρξης της διάθεσης: πολυσυχνότητα διπλού τόνου - τονική πληκτρολόγηση, διακοπή / αναμονή κλήσης, προώθηση ή μεταφορά κλήσης, φωνητικό ταχυδρομείο, αναγνώριση καλούσας γραμμής. Παρακαλούμε προσδιορίστε επίσης αν παρέχεται στους πελάτες η δυνατότητα περιορισμού των διευκολύνσεων κλήσεως (όπως της αναγνώρισης καλούσας γραμμής), ή η δυνατότητα περιορισμού της πρόσβασης σε ειδικές υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας (όπως υπηρεσία προσθέτου τέλους ή υπηρεσίες τύπου κιοσκ).

II. Η ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΡΘΡΩΣΗΣ ΤΩΝ ΤΙΜΟΛΟΓΙΩΝ, Η ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΙΤΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΑ ΜΕΤΡΑ

Στα περισσότερα κράτη μέλη η διάρθρωση των τιμολογίων αλλάζει στο πλαίσιο της διαδικασίας αναπροσαρμογής ώστε να αντικατοπτρίζουν σύγχρονες δομές κόστους, ανταγωνιστικές πιέσεις και να ενθαρρύνουν την πλέον αποτελεσματική χρήση των τηλεπικοινωνιακών δικτύων.

Ερωτήσεις που αφορούν σημαντικές αναπροσαρμογές των τιμών, εάν λαμβάνονται μέτρα για τη συνολική μείωση των τιμών, εάν χρησιμοποιούνται σχήματα ανωτάτου ορίου των τιμών για τον έλεγχο της προσαρμογής των τιμών, η οικονομική προσιτότητα της τηλεφωνικής υπηρεσίας και εάν είναι διαθέσιμα ειδικά τιμολογιακά προγράμματα.

1. Ποιοι είναι οι κύριοι ανασχηματισμοί στα τιμολόγια που εφαρμόστηκαν ή σχεδιάζονται;
2. Είναι δυνατό να δοθεί ένα μέτρο της μέσης μεταβολής των επιπέδων των τιμολογίων από το 1990; (Παρακαλούμε προσδιορίστε σε σχέση με τα τέλη σύνδεσης, τα τέλη ενοικίασης και τα πάγια τέλη, τα τέλη τοπικής, υπεραστικής και διεθνούς κλήσης)
3. Ποια είναι τα επί μέρους επίπεδα στόχοι, αν υπάρχουν, για την προσαρμογή της διάρθρωσης των τιμολογίων;
4. Ποια προγράμματα ανωτάτου ορίου τιμής, αν υπάρχουν, βρίσκονται σε λειτουργία; Ποια είναι τα σχέδια, αν υπάρχουν, εισαγωγής προγραμμάτων ανωτάτου ορίου τιμής ή μετατροπής υπάρχοντων προγραμμάτων;
5. Παρακαλούμε δώστε τις πλέον πρόσφατες πληροφορίες σχετικά με ειδικά προγράμματα (προαιρετικά ή ως αποτέλεσμα κανονισμού) που χρησιμοποιούνται ή προγραμματίζονται για την παροχή της υπηρεσίας σε ειδικές ομάδες πελατών. Περιλαμβάνονται στοχοθετημένα προγράμματα με ειδικούς κοινωνικούς σκοπούς (προγράμματα για πελάτες με αναπηρίες, μεγάλης ηλικίας, χαμηλού εισοδήματος, κλπ.) και προγράμματα για την προστασία ορισμένων πελατών από τις επιπτώσεις της αναπροσαρμογής των τιμολογίων. Επιπρόσθετα ποια προγράμματα για πελάτες με μικρή χρήση είναι διαθέσιμα ή προγραμματίζονται (προαιρετικά ή ως αποτέλεσμα κανονιστικής ρύθμισης);

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3: ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ ΠΟΥ ΑΠΕΣΤΕΙΛΑΝ ΕΓΓΡΑΦΗ
ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟ ΘΕΜΑΤΙΚΟ ΕΓΓΡΑΦΟ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ
ΚΑΘΟΛΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ**

ANGA

Antelope Consulting

APEC - Association of Private European Cable Operators

ARD - Radio + TV

ASIMILEC

AT & T

ATC Finland

Austrian Ministry of economy and transport

Belgacom

BellSouth

Bureau Europeen des Union des Consommateurs

British Telecom

Conseil National du Patronat Francais

Companie Generale des Eaux

COST 219 - National Research and Development Centre for Welfare & Health

COST 219 - The Mike Martin Consultancy

CRID

CURDS - University of Newcastle

Dansk Industri (DI)

Department of Trade and Industry (UK)

Deutsche Postgewerkschaft

Deutsche Telecom

Direction Generale des Postes et Telecommunications (FR)

ETNO

EU Committee of the American Chamber of Commerce in Belgium

European Conference of Data Protection Commisioners

Forschungsinstitut fur anwendungsorientierte Wissensverarbeitung

France Telecom

Fundesco

GEF

INESC

Ingenieria y Gestion de Redes

INTEL

International Council of Aircraft Owner and Pilot Associations

IPTT

Kooperativa Institutet

Erika Mann M.E.P.

Mercury Communications Ltd

MFS Communications

Ministerie Van Verkeer en Waterstaat (NL)

Ministry of Transport and Communications (FIN)

Ministry of Transport and Communications (SWED)

Omnitel Pronto Italia

Portugal Telecom

PTT Force Ouvriere

PTT Telecom

STET

TAG - Telecommunications Action Group

Παράρτημα 3: Κατάλογος συμμετεχόντων

TELECEL S.A.

Telecom Eireann

Telefonica de Espana

Telenor

TELIA AB

The Finnish Consumers Association

Thyssen Telecom A.G.

The telecommunications Managers Association

United States Council for International Business

Universidad Politecnica

Universitat Potsdam

VEBACOM

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 4: ΠΕΡΙΛΗΨΗ ΤΩΝ ΚΥΡΙΟΤΕΡΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ ΠΟΥ ΕΘΗΓΗΣΑΝ ΣΤΗΝ ΔΗΜΟΣΙΑ ΣΥΖΗΤΗΣΗ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΤΟ ΘΕΜΑΤΙΚΟ ΕΓΓΡΑΦΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΘΟΛΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ

Στη διάρκεια της δημόσιας διαβούλευσης έγινε ένα ευρύ φάσμα παρατηρήσεων. Θα έπρεπε να τονιστούν πέντε κύρια θέματα που αναφέρθηκαν:

1. Η έκταση της καθολικής τηλεφωνικής υπηρεσίας (πεδίο εφαρμογής)

Αναγνωρίζεται η συνεχής βελτίωση του επιπέδου και της ποιότητας της υπηρεσίας μέσα στην Ευρωπαϊκή Κοινότητα. Λίγα σχόλια ήσαν υπέρ μιας ριζικής αναμόρφωσης της σημερινής θεώρησης της καθολικής τηλεφωνικής υπηρεσίας, η οποία θα έπρεπε να παραμείνει περιοριστικά ορισμένη αλλά ανοικτή στη μελλοντική εξέλιξη υπό το φως των αλλαγών της ζήτησης των πελατών και της αγοράς. Παρ'όλα αυτά μερικοί φορείς, ειδικότερα οργανώσεις χρηστών και φορείς εκμετάλλευσης από λιγότερο ευνοημένες περιοχές υποστήριξαν ότι η σημερινή θεώρηση της καθολικής υπηρεσίας θα μπορούσε να είναι πιο φιλόδοξη και θα έπρεπε να περιλαμβάνει τόσο μισθωμένες γραμμές όσο και γραμμές ISDN.

Ταυτόχρονα υποστηρίχθηκε η λήψη μέτρων σε Ευρωπαϊκό επίπεδο με σκοπό την ενίσχυση της σημερινής θεώρησης ώστε να ξεπεραστούν προς το παρόν σημαντικά κενά σχετικά με την έκταση των υπηρεσιών μέσα στην καθολική τηλεφωνική υπηρεσία και την ανάγκη για σαφή υποχρέωση του οικονομικά εφικτού. Λόθηκε έμφαση στην εξασφάλιση ότι οι χρήστες θα έχουν κατάλληλη πληροφόρηση και έλεγχο στο τι ξοδεύουν (π.χ. αναλυτικοί λογαριασμοί, ευέλικτοι τρόποι πληρωμής, όπως καταβολή των τελών σύνδεσης με σειρά δόσεων ή δυνατότητα περιορισμού από τους χρήστες των κλήσεων σε συγκεκριμένους αριθμούς).

2. Ποιότητα της υπηρεσίας και συγκρισιμότητα υπηρεσιών σε Ευρωπαϊκό επίπεδο

Αποτέλεσμα της συζήτησης ήταν μια συγκεκριμένη ανησυχία για τη σημαντική διαφοροποίηση των στόχων ποιότητας της υπηρεσίας που έχουν σήμερα τεθεί σε εθνικό επίπεδο, όπως επίσης για την επιβολή υλοποίησης των στόχων σε εθνικό επίπεδο και τη διαθεσιμότητα και τη φύση σχημάτων αποζημίωσης όπου δεν καλύπτονται οι στόχοι. Αυτή η ανησυχία εκ μέρους των χρηστών ενισχύεται από τις δυσκολίες που αντιμετωπίζουν μερικές εθνικές κανονιστικές αρχές στην εξασφάλιση βασικών δεικτών για την καθολική τηλεφωνική υπηρεσία, όπως ο αριθμός των νοικοκυριών με τηλέφωνο, και από την έλλειψη συμβατότητας συγκεκριμένων δεδομένων μεταξύ κρατών μελών.

Η κατάσταση εν μέρει διορθώνεται από την οδηγία φωνητικής τηλεφωνίας, η οποία προβλέπει την θέσπιση και δημοσίευση δεικτών της εθνικής ποιότητας της υπηρεσίας. Παρ'όλα αυτά η συζήτηση δείχνει ότι οι χρήστες επιθυμούν κάτι περισσότερο από αυτό και ότι τα διαφορετικά επίπεδα της υπηρεσίας στα κράτη μέλη επιδρούν στην παροχή πανευρωπαϊκών δικτύων και υπηρεσιών και, εάν δεν γίνουν διορθώσεις μπορεί να οδηγήσουν σε διεύρυνση του χάσματος μεταξύ των ανεπτυγμένων περιοχών της Κοινότητας και των λιγότερο ευνοημένων περιοχών, υπονομεύοντας το στόχο της οικονομικής και κοινωνικής σύγκλισης.

Μια επιπλέον ανησυχία που εκφράστηκε από τις οργανώσεις των καταναλωτών ήταν η ύπαρξη κατάλληλων κυρώσεων σε εθνικό επίπεδο ώστε να επιτρέπεται η επιβολή της ποιότητας της υπηρεσίας.

Γενικότερα τέτοιες οργανώσεις έθεσαν το ζήτημα της συμμετοχής των καταναλωτών, τόσο σε εθνικό όσο και σε Ευρωπαϊκό επίπεδο, στην θέσπιση των στόχων ποιότητας της υπηρεσίας και των μέτρων εξασφάλισης του οικονομικά εφικτού, και πιο γενικά, σε αποφάσεις που αφορούν τη μελλοντική εξέλιξη της καθολικής τηλεφωνικής υπηρεσίας και την κοινωνία των πληροφοριών.

3. *Κοστολόγηση και χρηματοδότηση της καθολικής τηλεφωνικής υπηρεσίας*

Στη διάρκεια της πλέον πρόσφατης διαδικασίας συζήτησης δεν ζητήθηκαν λεπτομερή σχόλια για την κοστολόγηση και τη χρηματοδότηση της καθολικής τηλεφωνικής υπηρεσίας, δεδομένης της λεπτομερούς συζήτησης στο πλαίσιο της Πράσινης Βίβλου για την υποδομή (βλέπε COM(95) 158). Αυτές οι αρχές αντικατοπτρίζονται στην προτεινόμενη οδηγία διασύνδεσης και την οδηγία πλήρους ανταγωνισμού.

Εντούτοις, όπου διατυπώθηκαν σχόλια έτειναν να αναφέρονται σε πρακτικά θέματα σχετικά με την κοστολόγηση (για παράδειγμα ο υπολογισμός της αξίας των υπαρχόντων φορέων εκμετάλλευσης που παρέχουν καθολική τηλεφωνική υπηρεσία) ή τη χρηματοδότηση (οι απαιτήσεις για ένα ταμείο της καθολικής υπηρεσίας, η σκοπιμότητα μηχανισμών "pay or play"). Φάνηκε χρήσιμη πρόσθετη καθοδήγηση σ' αυτά τα πρακτικά θέματα σε Ευρωπαϊκό επίπεδο, παρ'όλο, ότι οι βασικές κανονιστικές αρχές υπάρχουν στην προτεινόμενη νομοθεσία.

4. *Εξισορρόπηση των τιμολογίων*

Υπήρξε γενική υποστήριξη της διαδικασίας αναπροσαρμογής των τιμολογίων, για την οποία έχει δεσμευτεί η Ευρωπαϊκή Κοινότητα. Πολλά από αυτά τα σχόλια τονίζουν την ανάγκη ολοκλήρωσης της διαδικασίας κατά την ημερομηνία που έχει τεθεί για την πλήρη ελευθέρωση. Πολλοί σημείωσαν τα πλεονεκτήματα που θα προσφέρουν σε πολλούς χρήστες τα συνολικά χαμηλότερα τιμολόγια.

Ταυτόχρονα υπήρξε αναγνώριση της ανάγκης προστασίας ειδικών ομάδων χρηστών από τις επιπτώσεις της αναπροσαρμογής χωρίς περιορισμούς με σκοπό την εξασφάλιση ότι οι πελάτες δεν θα αναγκαστούν να εγκαταλείψουν το δίκτυο λόγω κόστους. Οι οργανώσεις των καταναλωτών τόνισαν στο πλαίσιο αυτό το ρόλο που πρέπει να διαδραματίσουν τόσο οι μηχανισμοί ανώτατου ορίου τιμής όσο και τα ειδικά στοχοθετημένα τιμολογιακά προγράμματα.

5. *Δημόσια πρόσβαση στη κοινωνία των πληροφοριών*

Η βασική σημασία της κοινωνίας των πληροφοριών αναγνωρίστηκε ευρέως, αλλά οι νεοεμφανιζόμενες υπηρεσίες δεν θεωρήθηκαν μέρος της σημερινής καθολικής τηλεφωνικής υπηρεσίας. Ταυτόχρονα υποστηρίχτηκε η ιδέα της "δημόσιας πρόσβασης" που προωθείται από την αγορά (σύνδεση σχολείων, νοσοκομείων, βιβλιοθηκών, κλπ.), παρ'ότι δεν θεωρήθηκε απαραίτητο να οριστούν ακριβείς στόχοι σε αυτή τη φάση.

Ταυτόχρονα υπήρξε αναγνώριση της ανάγκης να εγκατασταθούν κατάλληλοι μηχανισμοί για την παρακολούθηση της ζήτησης και της ανάληψης νέων υπηρεσιών τόσο σε εθνικό όσο και σε Ευρωπαϊκό επίπεδο με σκοπό να παραμείνει υπό επανεξέταση το πεδίο εφαρμογής της καθολικής τηλεφωνικής υπηρεσίας, και ειδικότερα να σταθμιστεί η έκταση της "δημόσιας πρόσβασης" που αναπτύσσεται, κυρίως σ'ής λιγότερο ευνοημένες περιοχές της Ένωσης.

Τονίστηκε επίσης από τις οργανώσεις των καταναλωτών η σημασία του να ληφθούν υπόψη οι απόψεις τους στην εν λόγω διαδικασία παρακολούθησης.

ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ

1. Στη Σουηδία, για παράδειγμα, οι νέοι συνδρομητές σε υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας ξεπέρασαν για πρώτη φορά τους συνδρομητές του σταθερού δικτύου.
2. Στην Ισπανία, για παράδειγμα, περισσότεροι από 180.000 συνδρομητές επωφελούνται από την παροχή ασύρματων υπηρεσιών τοπικού δικτύου και υπάρχουν πάνω από 700 δημόσιοι τηλεφωνικοί θάλαμοι ασύρματης τηλεφωνίας.
3. Πρόταση για απόφαση του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με την ανάληψη δράσης σε κοινοτικό επίπεδο στον τομέα των δορυφορικών υπηρεσιών προσωπικών επικοινωνιών στην Ευρωπαϊκή Κοινότητα, COM(95) 529, 8.11.95
4. VSAT - Δορυφορικά τερματικά με κεραία πολύ μικρού ανοίγματος.
5. Άρθρο 5 και παράρτημα III
6. Βλέπε "Δείκτες απόδοσης για τους δημόσιους φορείς παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών", σειρά Πολιτική για την Ενημέρωση, τους Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές και τις Επικοινωνίες, αριθ. 22, ΟΟΣΑ, Παρίσι 1990 και Τεχνική Έκθεση ETSI "Δείκτες ποιότητας υπηρεσιών για την παροχή ανοικτού δικτύου (ONP) στη φωνητική τηλεφωνία και το ψηφιακό δίκτυο ενοποιημένων υπηρεσιών (ISDN)" ETR 138, Ιούλιος 1994

ISSN 0254-1483

COM(96) 73 τελικό

ΕΓΓΡΑΦΑ

GR

15 08 10

Αριθ. καταλόγου : CB-CO-96-118-GR-C

ISBN 92-78-01687-X

Υπηρεσία Επισήμων Εκδόσεων των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων

L-2985 Λουξεμβούργο