

## Κατευθύνσεις για την εξυγίανση του ΟΤΕ

### 1. Γενικά - Οριοθέτηση των προβλημάτων

Ο ΟΤΕ είναι Ανώνυμη Εταιρία που ανήκει στο Κράτος. Ιδρύθηκε το 1949 και ανέλαβε την παροχή των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών όλης της χώρας που παρείχαν μέχρι τότε διάφορες ελληνικές και ξένες εταιρίες.

Το Ν.Δ. 165/73 αντικατέστησε τον ιδρυτικό νόμο του ΟΤΕ στο μεγαλύτερο μέρος του. Με το διάταγμα αυτό δίνεται η δυνατότητα στον ΟΤΕ να διαθέτει, κάτω από ορισμένους όρους, μετοχές, σε ιδιώτες. Η διάταξη αυτή ισχύει ακόμη αλλά δεν έχει γίνει ποτέ χρήση της.

Τέλος το Π.Δ. 58/85 περί κοινωνικοποίησης του ΟΤΕ επέφερε μεταβολές σε θέματα διοίκησης και κοινωνικού ελέγχου του Οργανισμού.

Ο ΟΤΕ, που απασχολούσε στις 31/12/1985, 30.571 άτομα, είναι η μεγαλύτερη ελληνική επιχείρηση από απόψεως εργατικού δυναμικού.

Ο κύκλος εργασιών (έσοδα) του ΟΤΕ το 1986 προϋπολογίζεται να φθάσει τα 107 δισ. δρχ. και οι συνολικές δαπάνες τα 88 δισ. δρχ.

Από πρώτη άποψη ο ΟΤΕ παρουσιάζεται σαν ένας υγιής οργανισμός χωρίς ιδιαίτερα προβλήματα. Την δεκαετία 1975-85 (με εξαίρεση τα έτη 1980 και 1981) η επιχείρηση είναι κερδοφόρα. Τα κέρδη όμως δεν προέρχονται κατά κύριο λόγο από περιστολή των δαπανών ή ανάπτυξη νέων κερδοφόρων δραστηριοτήτων, αλλά από την ακολουθούμενη τιμολογιακή πολιτική που, εξ αιτίας της ανελαστικότητας της ζήτησης, μπορεί να επηρεάζει θετικά τα αποτελέσματα.

Η προσεκτικότερη όμως μελέτη των θεμάτων του Οργανισμού φανερώνει την ύπαρξη διαφόρων σοβαρών προβλημάτων, τόσο οικονομικών όσο και επάρκειας και ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Τα σημαντικότερα από τα παραπάνω προβλήματα είναι :

- 1) Η αλματώδης αύξηση του δανεισμού σε συνάλλαγμα που από 7,5 δισ. δρχ. το 1980 έφθασε τα 94,6 δισ. δρχ. στις 31/12/1985.

Το χρηματοοικονομικό αυτό πρόβλημα οφείλεται κυρίως στην έλλειψη επαρκών ιδίων κεφαλαίων για τη χρηματοδότηση των επενδύσεων και στον αποκλεισμό του ΟΤΕ από την εσωτερική αγορά χρήματος με συνέπεια την επιβάρυνσή του με σημαντικές συναλλαγματικές διαφορές.

- 2) Οι απαιτήσεις του ΟΤΕ κατά του Ελληνικού Δημοσίου που βασίζονται σε διατάξεις του Ν.Δ. 165/73 και που, κατά τους υπολογισμούς του ΟΤΕ, ανέρχονται σήμερα σε 40,4 δισ. δρχ. Το ποσό αυτό χωρίζεται σε 21 δισ. δρχ. για κάλυψη των ελλειμάτων του ΕΛΤΑ πέρα από τα μερίσματα του ΟΤΕ προς το Δημόσιο, και 19,4 δισ. δρχ. κυρίως για κάλυψη μέρους του κόστους του ΟΤΕ για επενδύσεις και εκμετάλλευση μονάδων του σε άγονες περιοχές.
- 3) Η αδυναμία του ΟΤΕ να ανταποκριθεί στη ζήτηση νέων τηλεφωνικών συνδέσεων, με αποτέλεσμα να υπάρχουν σήμερα 900 χιλιάδες περίπου εκκρεμείς αιτήσεις, και ο αριθμός των νέων αιτήσεων να είναι μεγαλύτερος των νέων συνδέσεων (περίπου 200.000) που διαθέτει ο ΟΤΕ στο κοινό κάθε χρόνο.
- 4) Η χαμηλή ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών που φαίνεται από τη σημαντική δυσχέρεια επιλογής, ιδίως σε ώρες αιχμής, τη συχνότητα των παρουσιαζόμενων βλαβών, τη σχετική βραδύτητα άρσης των βλαβών, το σχετικά υψηλό χρόνο αναμονής για πληροφορίες καταλόγου κλπ.

Τα παραπάνω προβλήματα δημιουργούνται κυρίως είτε από την μη ανανέωση του τεχνικού εξοπλισμού, είτε από δυσχέρειες σε θέματα οργάνωσης και προσωπικού.

- 5) Η χαμηλή συνολική παραγωγικότητα εργασίας του ΟΤΕ που, εκφρασμένη σε αριθμό τηλεφώνων ανά μονάδα προσωπικού, είναι σημαντικά χαμηλότερη από τις άλλες ευρωπαϊκές χώρες εκτός της Πορτογαλίας.

Επιπλέον η παραγωγικότητα (άρα και το κόστος) των διαφορών υπηρεσιών εξελίσσεται με πολύ διαφορετικό ρυθμό. Έτσι στις "παραδοσιακές υπηρεσίες" (πχ τηλεγραφία, χειροκίνητη τηλεφωνία) το κόστος αυξάνεται σε πραγματικούς όρους, ενώ όπου υπάρχει τεχνολογική εξέλιξη (πχ. αυτόματη τηλεφωνία) το κόστος παραμένει σταθερό ή και μειώνεται όπως στη διεθνή τηλεφωνία.

- 6) Η μη ανανέωση του τεχνολογικού εξοπλισμού (κέντρα, κυκλώματα κλπ) λόγω της αναμονής της δημιουργίας ηλεκτρονικού τηλεπικοινωνιακού υλικού στη χώρα. Αποτέλεσμα αυτού είναι η χρησιμοποίηση απαξιωμένου εξοπλισμού, η ανεπάρκεια κυρίως ζευκτικών υπεραστικών κυκλωμάτων, με συνέπεια τις παρουσιαζόμενες δυσχέρειες επιλογής και τη διαφυγή εσόδων.

## 2. Επενδύσεις

Το ύψος των επενδύσεων του ΟΤΕ έφθασε τα 22 δισ. δρχ. το 1985 και προβλέπεται να ανέλθει σε 24 δισ. δρχ. το 1986. Το σύνολο σχεδόν των επενδύσεων αυτών αφορά τις νέες τηλεφωνικές συνδέσεις που τα τελευταία χρόνια ανέρχονται σε 200.000 περίπου το χρόνο.

Τα επόμενα χρόνια θα χρειασθούν πρόσθετες επενδύσεις για την σταδιακή αντικατάσταση του υπάρχοντος ηλεκτρομηχανικού εξοπλισμού με ηλεκτρονικό (κυκλώματα, παροχές, κέντρα κλπ) καθώς και την ενδεχόμενη ανάπτυξη νέων υπηρεσιών υψηλής τεχνολογίας όπως η τηλεπληροφορική κλπ.

Το ύψος των επενδύσεων τα επόμενα χρόνια θα πρέπει να καθορίζεται λαμβάνοντας υπόψη και την υπάρχουσα γενικότερη στενότητα χρηματοοικονομικών πόρων. Τούτο σημαίνει ότι δεν θα πρέπει να αυξηθεί, σημαντικά τουλάχιστον, σε πραγματικούς όρους από τα σημερινά του επίπεδα. Θα πρέπει να δοθεί έμφαση στην ύπαρξη τεχνικοοικονομικών μελετών, στην ιεράρχηση και στον ενδεχόμενο περιορισμό των αναγκών.

Θα πρέπει επίσης στο μέτρο του δυνατού να περιορισθεί η προσφυγή σε δανεισμό, αλλά η χρηματοδότηση των επενδύσεων να γίνεται με ίδια κεφάλαια που μπορούν να προκύψουν από βελτίωση της αποδοτικότητας του ΟΤΕ.

Ειδικότερα ο ρυθμός εγκατάστασης νέων τηλεφωνικών συνδέσεων κρίνεται ότι πρέπει να παραμείνει στα σημερινά επίπεδα ή ενδεχόμενα και να μειωθεί κάπως προκειμένου να χρησιμοποιηθούν πόροι σε άλλες επενδύσεις.

Η προσπάθεια θα πρέπει να στραφεί στη λήψη μέτρων για την αποθάρρυνση της ζήτησης που μπορεί να θεωρηθεί ως ένα βαθμό υπερβολική (μιά και η τηλεφωνική πυκνότητα της χώρας είναι ικανοποιητική) και αποτέλεσμα της τιμολογιακής και γενικότερης πολιτικής που ακολούθησε ο ΟΤΕ τα τελευταία χρόνια.

Διάφορα μέτρα για την αποθάρρυνση της ζήτησης είναι :

- Η σημαντική αύξηση της εφάπαξ εισφοράς για δευτερες συνδέσεις.
- Η αύξηση του βασικού τέλους (πάγιου) για να αντανakλά καλύτερα το κόστος και να περιορίζει τα τηλέφωνα που χρησιμοποιούνται λίγο (εξοχικά κλπ).
- Η μεγαλύτερη χρήση δευτερευουσών συνδέσεων σε κτίρια γραφείων για να ελαττωθούν οι κύριες συνδέσεις (πράγμα που ήδη έχει αρχίσει να κάνει ο ΟΤΕ).

Θα πρέπει επίσης να επανεξετασθούν οι αιτήσεις που εκκρεμούν για να βρεθεί ποιές έχουν πάψει να ισχύουν και να γίνεται μιά

προσπάθεια ιεράρχησης των αναγκών ώστε οι συνδέσεις να ακολουθούν κάποια οικονομικά και κοινωνικά κριτήρια.

Σε ότι αφορά τις επενδύσεις για την ανανέωση του εξοπλισμού, είναι βέβαια συνδεδεμένες και με την ανάπτυξη της βιομηχανίας ηλεκτρονικού τηλεπικοινωνιακού υλικού στην Ελλάδα, αλλά θα πρέπει να γίνονται σταδιακά και στα πλαίσια ενός εγκεκριμένου μακροπρόθεσμου σχεδιασμού.

Επιτακτική παρουσιάζεται αυτή τη στιγμή η προμήθεια και εγκατάσταση 80.000 ηλεκτρονικών κυκλωμάτων (50.000 υπεραστικών και 30.000 αστικών) που αναμένεται να βελτιώσουν σημαντικά την ποιότητα στο υπεραστικό δίκτυο και στο αστικό της Αθήνας και να επιφέρουν αύξηση των εσόδων. Η εγκατάσταση των κυκλωμάτων αυτών κοστίζει 7,5 δισ. δρχ. περίπου και αναμένεται να ολοκληρωθεί σε 2 χρόνια.

Ο ΟΤΕ εκτιμά τις ανάγκες του σε ηλεκτρονικά κυκλώματα και παροχές για την επόμενη 10ετία, σε 900.000 περίπου με συνολικό κόστος προμήθειας μόνον 25 δισ. δρχ. περίπου σε σημερινές τιμές. Οι ποσότητες όμως αυτές μπορούν να αυξομειωθούν σημαντικά.

Τέλος η ανάπτυξη νέων δραστηριοτήτων υψηλής τεχνολογίας όπως τηλεπληροφορική κλπ ή συναλλαγατοφόρων όπως η διεθνής διαβατική κίνηση θα μπορεί να γίνεται μετά από εμπεριστατωμένες τεχνικοοικονομικές μελέτες που να δείχνουν την αποδοτικότητα της κάθε νέας δραστηριότητας.

### 3. Τιμολογιακή πολιτική

Η τιμολογιακή πολιτική που έχει μέχρι σήμερα ακολουθήσει ο ΟΤΕ χαρακτηρίζεται γενικά από τα εξής :

- α) Την απουσία του πρότυπου ή οριακού κόστους των υπηρεσιών ή άλλης γενικά αποδεικτής μεθοδολογίας από τον καθορισμό των τιμολογίων.

β) Το μη συσχετισμό μεταξύ τελών και απολογιστικού (ιστορικού) κόστους των διαφόρων υπηρεσιών. Έτσι π.χ. ενώ το απολογιστικό κόστος της αυτόματης αστικής, υπεραστικής και διεθνούς μονάδας διαφέρει σημαντικά, το τέλος είναι το ίδιο με αποτέλεσμα την ουσιαστική επιδότηση από τους χρήστες της διεθνούς και υπεραστικής τηλεφωνίας στους χρήστες της αστικής.

Ο μη συσχετισμός κόστους/τέλους γίνεται ακόμη πιο έντονος σε ορισμένες δευτερεύουσες υπηρεσίες (π.χ. τηλεγράφημα εσωτερικού : κόστος 1018 δρχ, τιμή 100 δρχ. περίπου)

γ) Τη διαμόρφωση των τιμών (και ιδιαίτερα εκείνων που αποφέρουν τον κύριο όγκο των εσόδων) εξελικτικά σε ύψος που να επιτρέπει τη δημιουργία ενός επιθυμητού συνολικού οικονομικού αποτελέσματος.

δ) Την απουσία κάποιου κοινωνικού ή αναπτυξιακού στόχου. Αντίθετα παρατηρείται ότι ορισμένα μέτρα τιμολογιακής πολιτικής (κύρια το χαμηλό βασικό τέλος και η "λογική" εισφορά) οδήγησαν σε υπερβολική διόγκωση της ζήτησης για νέες συνδέσεις, παρά την ικανοποιητική τηλεφωνική πυκνότητα και παράλληλα με την ύπαρξη πολλών τηλεφώνων με χαμηλή κίνηση.

Απαιτείται λοιπόν η χάραξη τιμολογιακής πολιτικής από τον ΟΤΕ που θα χαρακτηρίζεται από τις εξής βασικές αρχές :

1. Την επίτευξη, μεσοπρόθεσμα, του στόχου της κάλυψης των λειτουργικών δαπανών και των τοκοχρεωλυσιών καθώς και τη δημιουργία πλεονάσματος για την αυτοχρηματοδότηση μέρους των επενδύσεων. Τα παραπάνω θα πρέπει φυσικά να συνδυασθούν με την αύξηση της παραγωγικότητας και την μείωση του κόστους γιατί αλλιώς η μονοπωλιακή θέση του ΟΤΕ σε συνδυασμό με την ανελαστικότητα της ζήτησης μπορεί να εξασφαλίσει τα επιθυμητά έσοδα σε βάρος όμως του κοινωνικού συνόλου.

2. Την σύνδεση, στο μέτρο του δυνατού, των τελών και του αντίστοιχου κόστους της κάθε υπηρεσίας.
3. Την αντανάκλαση στα τέλη των τριών βασικών διαστάσεων που χαρακτηρίζουν τις τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες : την απόσταση, τη διάρκεια και την ώρα της ημέρας.

#### 4. Οργάνωση και λειτουργία

Οι χαμηλοί ρυθμοί αποδοτικότητας, αποτελεσματικότητας και παραγωγικότητας του ΟΤΕ οφείλονται σε μεγάλο βαθμό, στην οργάνωσή και τη λειτουργία του.

Ο ΟΤΕ δεν έχει κατορθώσει να προσαρμόσει το οργανωτικό και λειτουργικό του πλαίσιο στις εξελίξεις του περιβάλλοντος με αποτέλεσμα τόσο την σημαντική επιβάρυνσή του από υποαπασχόληση παραγωγικών συντελεστών (κυρίως εργασίας), όσο και την επιβάρυνση της κοινωνικοοικονομικής ζωής της χώρας από την χαμηλή ποιότητα των υπηρεσιών του.

Λόγω της σχετικής ανελαστικότητας πολλών δαπανών του, ο ΟΤΕ θα πρέπει να δώσει έμφαση στην αύξηση του αποτελέσματος (ποσοτική και ποιοτική) χωρίς αύξηση των μέσων.

Οι κυριότερες αιτίες δυσλειτουργιών του ΟΤΕ εμφανίζονται στους εξής τομείς :

##### α) Επιχειρησιακός προγραμματισμός

Σοβαρές αδυναμίες παρουσιάζονται στους τομείς του σχεδιασμού, του προγραμματισμού, του ελέγχου της δράσης και της μέτρησης των αποτελεσμάτων. Ήδη η Διοίκηση προσπαθεί με τη δημιουργία συλλογικών οργάνων και ομάδων εργασίας να

βελτιώσει το σύστημα, αλλά η προσπάθεια δεν απέδωσε ακόμη σοβαρά αποτελέσματα. Η προσπάθεια θα πρέπει να ενταθεί ώστε να επιτευχθούν :

- ο σαφής καθορισμός των αντικειμενικών στόχων
- η κατάρτιση εναλλακτικών προγραμμάτων δράσης και την αξιολόγησή τους
- η συστηματική παρακολούθηση της πορείας του Οργανισμού με τη χρήση κριτηρίων αποτελέσματος και τη λήψη των αναγκαίων διορθωτικών μέτρων.

#### β) Χρηματοοικονομική λειτουργία

Υπάρχουν έκδηλες αδυναμίες της "χρηματοοικονομικής" λειτουργίας του οργανισμού και υποτονική χρήση κριτηρίων οικονομικότητας στη λήψη των αποφάσεων. Η λειτουργία του ΟΤΕ έχει έλλειψη :

- συστήματος αξιολόγησης επενδύσεων
- αξιόπιστου κοστολογικού συστήματος
- συστήματος προϋπολογιστικού ελέγχου
- κριτηρίων μέτρησης παραγωγικότητας, ποιότητας και οικονομικότητας των υπηρεσιών
- κέντρων κόστους ή κέρδους ώστε να διευκολύνονται οι συγκρίσεις και να προάγεται η άμιλλα.

Παράλληλα με την άμεση εγκαθίδρυση ενός συστήματος για την καλυψη των παραπάνω ελλείψεων θα πρέπει να βελτιωθεί και το σύστημα διαχείρισης που εκτός των άλλων αδυναμιών οδήγησε και στην δημιουργία ενός αποθέματος 11 δισ. δρχ. για τα οποία επιβαρύνεται ο ΟΤΕ με 2,5 δισ. δρχ. περίπου το χρόνο.



γ) Αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού

Γιά την αξιοποίηση του προσωπικού απαιτείται η άμεση χάραξη και υλοποίηση πολιτικής με στόχο τη βελτίωση της απόδοσης. Ορισμένα από τα σημεία που θα πρέπει να προσεχθούν είναι :

- η αναβάθμιση του συστήματος εκπαίδευσης και η σύνδεσή του με τις εξελισσόμενες ανάγκες του Οργανισμού
- η εφαρμογή ευέλικτων συστημάτων απασχόλησης για την αντιμετώπιση στο μέτρο των δυνατών εποχιακών και άλλων αναγκών χωρίς προσφυγή σε εποχιακές προσλήψεις
- η αύξηση της κινητικότητας του προσωπικού σύμφωνα με τις ανάγκες του οργανισμού με στόχο τον περιορισμό των προσλήψεων
- η εκπόνηση νέου αξιοκρατικού συστήματος κρίσης και αξιολόγησης του προσωπικού
- ο περιορισμός των προσλήψεων και η πραγματοποίησή τους με σαφή κριτήρια επιλογής και αξιοκρατικές διαδικασίες.

δ) Εκσυγχρονισμός "Εκμετάλλευσης"

Έμφαση πρέπει να δοθεί σε νέες μορφές εκμετάλλευσης κυρίως κερδοφόρων υπηρεσιών σε συνδυασμό και με την αντιμετώπιση των προβλημάτων ορισμένων καθαρά ζημιογόνων υπηρεσιών (π.χ. τηλεγραφία, ραδιοεπικοινωνίες) ή και τηλεπικοινωνιακών μονάδων (Γ & Δ τάξης).

Η αποτελεσματική λειτουργία της εκμετάλλευσης απαιτεί την οργανική σύνδεσή της με την συντήρηση όπου είναι επιτακτική ανάγκη να αυξηθεί η παραγωγικότητα και αποτελεσματικότητα.

ε) Οργανωτική δομή

Από την ανάλυση των κύριων χαρακτηριστικών και ιδιαιτεροτήτων του ΟΤΕ προκύπτει ότι θα λειτουργήσει αποτελεσματικότερα

με ουσιαστική αποκέντρωση αρμοδιοτήτων και ευθυνών. Τα τελευταία χρόνια έγινε μιά προσπάθεια προς αυτή την κατεύθυνση αλλά τα αποτελέσματα παραμένουν πενιχρά. Υπάρχει ακόμη μιά υπερσυγκέντρωση της εξουσίας στην κορυφή της ιεραρχίας. Πιστεύεται ότι μιά καλά μελετημένη αποκέντρωση των αρμοδιοτήτων θα είχε ευεργετικά αποτελέσματα στην απόδοση και την παραγωγικότητα του Οργανισμού.

#### 5. Σχέσεις Κράτους - ΟΤΕ

Στις σχέσεις του με το κράτος, ο ΟΤΕ αντιμετωπίζει το γενικότερο πρόβλημα του έντονου και γραφειοκρατικού παρεμβατισμού του κράτους στην καθημερινή λειτουργία του, και το ειδικότερο πρόβλημα της μη πληρωμής οφειλών σημαντικού ύψους (40,4 δισ. δρχ.) του Δημοσίου προς αυτόν.

Γιά την ρύθμιση της οφειλής θα πρέπει να αρχίσει άμεση διαπραγμάτευση μεταξύ των ενδιαφερομένων μερών με τους παρακάτω στόχους :

- την οριστικοποίηση του συνολικού ύψους της οφειλής μέχρι 31/12/1986
- την συμφωνία για σταδιακή ρύθμιση της οφειλής σε μία περίοδο 5 ή 10 ετών με συμψηφισμό κάθε χρόνο μέρους της οφειλής με μερίσματα, φόρους ή τέλη χαρτοσήμου που ο ΟΤΕ καταβάλλει στο Δημόσιο
- την επανεξέταση του όλου θέματος της κάλυψης από το Δημόσιο των δαπανών του ΟΤΕ για άγονες γραμμές ή για τα ελλείμματα του ΕΛΤΑ, έτσι ώστε, με τις κατάλληλες νομοθετικές ρυθμίσεις, να δοθούν ρεαλιστικές και εφικτές λύσεις και οι ενδεχόμενες οφειλές να πληρώνονται εμπρόθεσμα.

Στο θέμα των άγονων γραμμών καθώς και των έργων εθνικής ασφάλειας του ΟΤΕ θα μπορούσε να επανεξετασθεί ο τρόπος

υπολογισμού του μέρους της δαπάνης που θα καλύπτει το Δημόσιο.

Στο θέμα της κάλυψης των ελλειμμάτων του ΕΛΤΑ από τον ΟΤΕ θα πρέπει να επανεξετασθεί ακόμη και η σκοπιμότητα μιας τέτοιας πρακτικής γιατί και δεν δικαιολογείται από τον τρόπο λειτουργίας των δύο Οργανισμών και οπωσδήποτε δεν συντελεί στην εξυγίανση του ΕΛΤΑ.

Στα πλαίσια αυτά θα πρέπει επίσης να μελετηθεί η δυνατότητα επέκτασης και στον ΟΤΕ της νομοθεσίας για αναπροσαρμογή των παγίων στοιχείων και αναθεώρηση της βάσης υπολογισμού των αποσβέσεων που ισχύει για τις ανώνυμες εταιρείες και θα του επιτρέψει τη δημιουργία ενός εύλογου πλεονάσματος για αυτοχρηματοδότηση των επενδύσεων.

Ως προς τις γενικότερες σχέσεις Κράτους-ΟΤΕ αυτές θα πρέπει να επιτρέπουν την αποτελεσματική λειτουργία του Οργανισμού με βάση σαφώς προκαθορισμένους στόχους.

Οι σχέσεις θα πρέπει να στηρίζονται στις εξής αρχές:

- α) Έγκριση από το κράτος του ευρύτερου αναπτυξιακού προγράμματος του ΟΤΕ, του ετήσιου προϋπολογισμού καθώς και ορισμένων βασικών στόχων για κάθε χρόνο (ύψος επενδύσεων, τιμολόγια, όρια δανεισμού, νέες προσλήψεις κλπ).
- β) Δυνατότητα λειτουργίας του ΟΤΕ για την επίτευξη των παραπάνω στόχων, απαλλαγμένης από καθημερινές παρεμβάσεις και χρονοβόρες διαδικασίες εγκρίσεων για επουσιώδεις δαπάνες.
- γ) Απολογιστικό έλεγχο των αποτελεσμάτων σε ετήσια αλλά και τριμηνιαία βάση σύμφωνα με τις αρχές και τα κριτήρια που έχει καθορίσει η Γ.Γ.ΔΕΚΟ.

ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΣΥΓΙΑΝΣΗ  
ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΕΛΛΑΔΑΣ  
(ΟΤΕ)

Υπουργείο Εθνικής Οικονομίας  
Γενική Γραμματεία Δημοσίων  
Επιχειρήσεων και Οργανισμών

29 Σεπτεμβρίου 1986

ΟΜΑΔΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ  
ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΞΥΓΙΑΝΣΗ ΤΟΥ ΟΤΕ

Αθήνα, 29 Σεπτεμβρίου 1986

Προς : Υφυπουργό Εθνικ.Οικονομίας  
κ. Γ. Παπαντωνίου

Κύριε Υφυπουργέ,

Με την από 29.4.1986 απόφασή σας συστάθηκε Ομάδα Εργασίας αποτελούμενη από τους κ. κ. Ι. Γκέϊβελη, σύμβουλο ΥΠΕΘΟ, ως πρόεδρο, Κ. Χάγιερ, εκπρόσωπο Υ.Μ.Ε., Χ.Καζαντζή εκπρόσωπο ΟΤΕ, Π. Μαυροκέφαλο, εκπρόσωπο Γ.Γ.ΔΕΚΟ, με σκοπό την σύνταξη μελέτης που θα περιέχει προτάσεις για την εξυγίανση του ΟΤΕ.

Η Ομάδα εργάσθηκε επί 4 μήνες με πολύ καλό πνεύμα συνεργασίας και συνέταξε τη συνημμένη μελέτη, αφού ανέλυσε και αξιολόγησε τα υπάρχοντα στοιχεία και πληροφορίες που δόθηκαν κατά κύριο λόγο από τον ΟΤΕ και συζήτησε με αρμόδιους υπηρεσιακούς παράγοντες της Επιχείρησης και των συναρμοδίων Υπουργείων.

Τα πορίσματα της μελέτης είναι εν γένει αποδεκτά από όλα τα μέλη της Ομάδας Εργασίας.

Ο Πρόεδρος

Ι. Γκέϊβελης

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

	<u>Σελίδα</u>
Κεφάλαιο 1: Γενικά στοιχεία ΟΤΕ	1
Κεφάλαιο 2: Οριοθέτηση προβλημάτων ΟΤΕ	4
2.1. Εισαγωγή	4
2.2. Οικονομική κατάσταση	5
2.2.1. Έσοδα, Έξοδα και Οικονομ.Αποτέλεσμα	5
2.2.2. Δανεισμός	6
2.2.3. Αριθμοδείκτες	9
2.3. Επάρκεια παροχής υπηρεσιών	12
2.4. Ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών	18
2.5. Παραγωγικότητα - Κόστος	20
2.6. Τεχνολογικό επίπεδο	28
Κεφάλαιο 3: Επενδύσεις	
3.1. Γενικά	32
3.2. Επενδύσεις για νέες τηλεφωνικές συνδέσεις	33
3.3. Επενδύσεις για ανανέωση τεχνικ.εξοπλισμ.	36
3.4. Επενδύσεις για νέες υπηρεσίες υψηλής τεχνολογίας	37
Κεφάλαιο 4: Τιμολογιακή πολιτική	
4.1. Γενική θεώρηση	38
4.1.1. Αυτόματη τηλεφωνία	38
4.1.1.1. Εφάπαξ εισφορά	38
4.1.1.2. Βασικό τέλος	41
4.1.1.3. Τέλος αστικής συνδιάλεξης	43
4.1.1.4. Τέλος υπεραστικής συνδιάλεξης	43
4.1.1.5. Τέλος διεθνούς συνδιάλεξης	46
4.1.1.6. Επιπτώσεις τιμολογιακής δομής	47
4.1.1.7. Σύγκριση τιμών και κόστους	50
4.1.2. Άλλες υπηρεσίες	51
4.2. Σύνοψη - Συμπεράσματα	54
4.3. Προτάσεις	55

Σελίδα

Κεφάλαιο 5 : Οργάνωση και Λειτουργία	60
5.1. Εισαγωγή	60
5.2. Επιχειρησιακός προγραμματισμός	60
5.3. Χρηματοοικονομική λειτουργία	62
5.4. Αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού	63
5.5. Εκσυγχρονισμός "Εκμετάλλευσης"	65
Κεφάλαιο 6 : Σχέσεις Κράτους - ΟΤΕ	68
6.1. Υποχρεώσεις του Δημοσίου προς τον ΟΤΕ	68
6.2. Γενικότερα προβλήματα στις σχέσεις Κράτους - ΟΤΕ	71

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 Γενικά στοιχεία ΟΤΕ

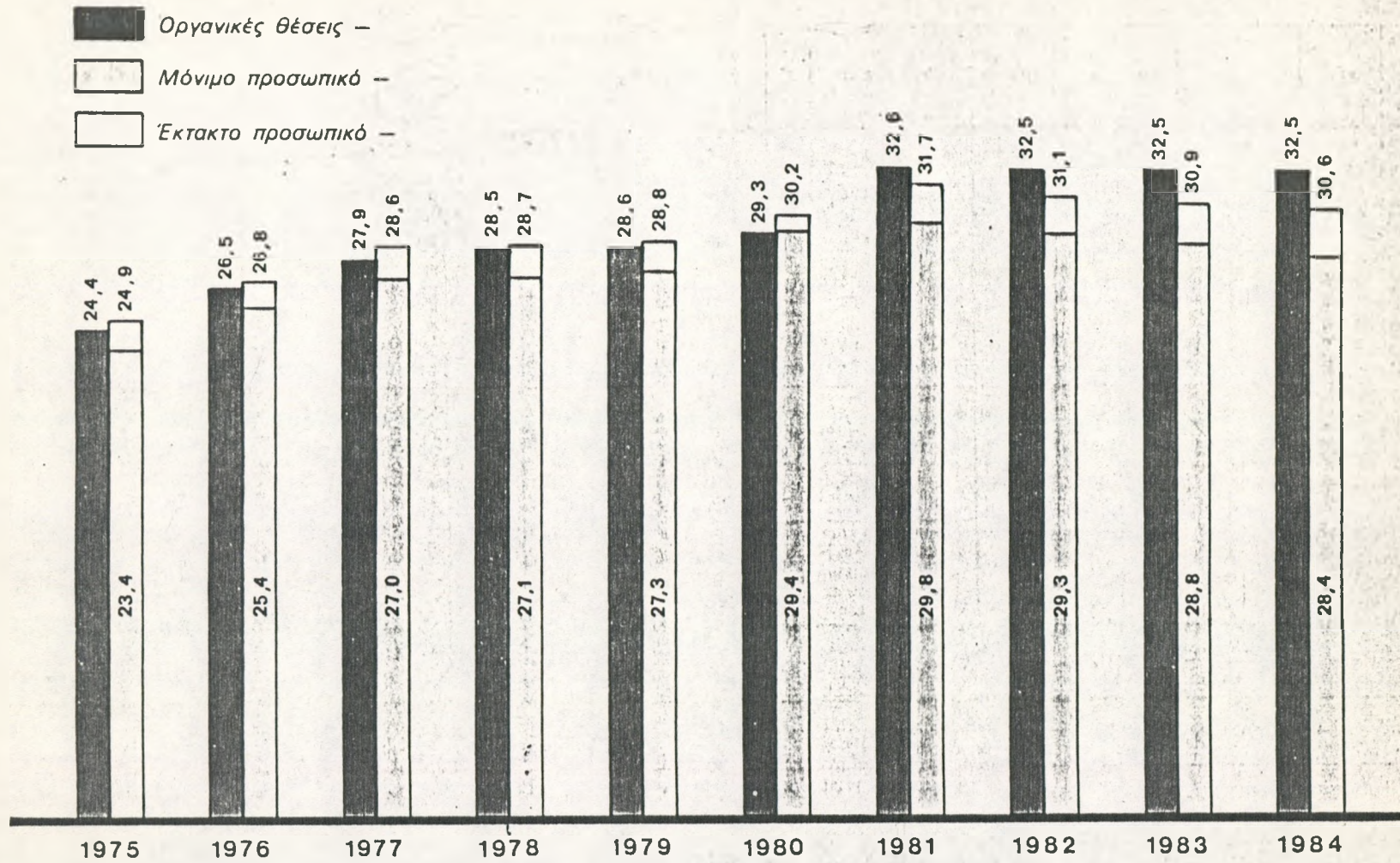
Ο ΟΤΕ είναι Ανώνυμη Εταιρεία που ανήκει στο Κράτος. Ιδρύθηκε το 1949 με το Ν.Δ. 1049 και ανέλαβε την παροχή των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών που παρείχαν μέχρι τότε οι ΑΕΤΕ, ΤΤ, Ηλεκτρική Εταιρεία Ρόδου και η CABLE & WIRELESS. Το 1973 το Ν.Δ. 165 αντικατέστησε τον ιδρυτικό νόμο του ΟΤΕ κατά το μεγαλύτερο μέρος του. Με το διάταγμα αυτό δίνεται η δυνατότητα στον ΟΤΕ να αυξάνει το Μετοχικό του κεφάλαιο με έκδοση μετοχών που μπορούν να διατεθούν στο κοινό σε ποσοστό όμως που να μην υπερβαίνει το 25% του συνόλου των μετοχών. Παρότι η διάταξη αυτή ισχύει ακόμη δεν έχει γίνει ποτέ χρήση της. Το 1985 το Π.Δ. 58/85 επέφερε μεταβολές στον καταστατικό χάρτη του ΟΤΕ (ΝΔ. 165/73) κυρίως σε θέματα Διοίκησης και άσκησης κοινωνικού ελέγχου.

Ο ΟΤΕ είναι η μεγαλύτερη Ελληνική επιχείρηση από απόψεως εργατικού δυναμικού. Η δύναμη του μόνιμου και επί συμβάσει προσωπικού του την 31.12.85 ήταν 30.571 άτομα. Η εξέλιξη του προσωπικού την περίοδο 1975-1984 φαίνεται στο διάγραμμα 1. Ο κύκλος εργασιών (έσοδα) του ΟΤΕ το 1986 προϋπολογίζεται να φθάσει τα 107 δισ.δραχ., οι συνολικές δαπάνες του τα 88 δισ.δραχ. και τα καθαρά κέρδη τα 19 δισ. δραχ.

Για την παροχή των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών ο ΟΤΕ την 31.12.85 διέθεσε 1562 Αυτόματα Αστικά Κέντρα με εγκατεστημένη χωρητικότητα 3.316.246 παροχών, 43 κύρια αυτόματα υπεραστικά κέντρα, 2 αυτόματα διεθνή και 4



Οργανικές θέσεις και δύναμη προσωπικού (σε χιλιάδες)



δορυφορικούς σταθμούς εδάφους. Ο Οργανισμός διαθέτει ακόμη σ'όλη τη χώρα 504 τηλεπ/κά γραφεία (424 τηλεπ. κέντρα, 31 τηλεπ/κές περιοχές, 41 τμηματικά γραφεία και 8 τηλεπ/κά κέντρα ειδικών συνθηκών) 6 Παράκτια κέντρα Ραδιοεπικοινωνιών και 10.724 τηλεπικοινωνιακά πρακτορεία.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 Οριοθέτηση προβλημάτων ΟΤΕ

### 2.1 Εισαγωγή

Από πρώτη άποψη ο ΟΤΕ παρουσιάζεται σαν ένας υγιής οργανισμός χωρίς ιδιαίτερα προβλήματα αφού είναι κερδοφόρα επιχείρηση. Μία βαθύτερη εξέταση όμως του οργανισμού φανερώνει πως υπάρχουν μία σειρά από σοβαρά προβλήματα, τα οποία εκδηλώνονται σε διάφορα οικονομικά μεγέθη, στην επάρκεια και την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, στην παραγωγικότητα και το κόστος παραγωγής, και στο τεχνολογικό επίπεδο.

Όπως ειπώθηκε, ο ΟΤΕ παρουσιάζει θετικό οικονομικό αποτέλεσμα πλην όμως άλλα οικονομικά μεγέθη παρουσιάζουν δυσμενή εξέλιξη την τελευταία δεκαετία την οποία εξέτασε η επιτροπή. Σε σταθερές τιμές τα κέρδη μειώνονται (τα έξοδα αυξάνονται ταχύτερα από τα έσοδα), έχει υπάρξει ραγδαία αύξηση του δανεισμού τα τελευταία χρόνια, με αποτέλεσμα την αρνητική εξέλιξη των διαφόρων αριθμοδεικτών. Παρότι η Ελλάδα έχει ικανοποιητική - σχετικά με το ΑΕΠ της - τηλεφωνική πυκνότητα, η ανικανοποίητη ζήτηση παραμένει πολύ υψηλή. Η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών (π.χ. πλήθος βλαβών, ταχύτητα άρσης βλαβών, ευχέρεια επιλογής, ταχύτητα παροχής πληροφοριών καταλόγου) είναι πολύ χαμηλή, όπως πολύ χαμηλή είναι και η παραγωγικότητα. Ο εκσυγχρονισμός του τεχνικού εξοπλισμού έχει καθυστερήσει. Αυτό αφ' ενός έχει αρνητικές επιπτώσεις στην παροχή υπηρεσιών και αφετέρου θα δημιουργήσει προβλήματα χρηματοδότησης των μεγάλων επενδύσεων που η πραγμάτωσή τους γίνεται συνεχώς επιτακτικότερη.

Στο κεφάλαιο αυτό αναλύονται διεξοδικότερα τα παραπάνω προβλήματα,

Οι κατευθύνσεις για την πολιτική και τα μέτρα που πρέπει να παρθούν για να αντιμετωπισθούν αυτά τα προβλήματα δίδονται στα επόμενα κεφάλαια, τα οποία εξετάζουν και τα αίτια και τους μηχανισμούς που τα δημιούργησαν.

2.2. Οικονομική Κατάσταση

2.2.1. Έσοδα, Έξοδα και Οικονομικό Αποτέλεσμα.

Εκτός από τα δύο έτη 1980 και 1981 ο ΟΤΕ την δεκαετία 1975-1985 ήταν κερδοφόρα επιχείρηση, όπως φαίνεται από τον πίνακα 2.1.

Πίνακας 2.1. Έσοδα, έξοδα και οικονομικό αποτέλεσμα, 1975 -1985

(εκατ.δρχ.)

	ΕΣΟΔΑ		ΕΞΟΔΑ		ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ	
	Ποσά	Μεταβολή %	Ποσά	Μεταβολή %	Τρέχουσες Τιμές	Σταθερές Τιμές 1980
1975	11.744		9.562		2.212	4.628
1976	13.647	15,9	11.344	18,6	2.303	4.157
1977	16.126	18,2	13.561	19,5	2.566	4.112
1978	17.671	9,6	16.093	18,7	1.578	2.235
1979	20.417	15,5	19.651	22,1	766	918
1980	23.437	14,8	24.480	24,6	-1.043	-1.043
1981	27.217	16,1	31.886	30,2	-4.670	-3.825
1982	44.130	62,1	40.798	27,9	3.331	2.215
1983	54.219	22,9	48.464	18,8	5.755	3.222
1984	64.105	18,2	60.401	24,6	3.704	1.741
1985	75.515	17,8	74.391	23,2	1.124	443
Μέση ετήσια μεταβολή 75-85		20,5			22,8	

Το γεγονός αυτό όμως δεν αρκεί για να αποφανθεί κανείς για την οικονομική ευρωστία του οργανισμού. Κατ'αρχήν παρατηρείται πως σε σταθερές τιμές (βλέπε πίνακα 2.1.) τα κέρδη

σημειώνουν σχεδόν συνεχή πτώση και δεν ξαναέφθασαν στο επίπεδο του 1975. Στη δεκαετία 1975-1985 τα έσοδα αυξήθηκαν με ταχύτερο ρυθμό (22.8% μέση ετήσια μεταβολή) από τα έσοδα (20.5% μέση ετήσια μεταβολή). Ο σπουδαιότερος λόγος για τον οποίο θεωρούνται ανεπαρκές κριτήριο τα ετήσια αποτελέσματα εκμετάλλευσης είναι η μονοπωλιακή θέση του ΟΤΕ στην αγορά. Η θέση αυτή σε συνδυασμό με την πάγια εφαρμοζόμενη μεθοδολογία τιμολόγησης των υπηρεσιών του (από την οποία λείπουν παντελώς βραχυπρόθεσμα ή μακροπρόθεσμα στοιχεία πρότυπου ή ισορροπημένου κόστους) ελαχιστοποιούν την χρησιμότητα και την αξιοπιστία των ετήσιων αποτελεσμάτων εκμετάλλευσης του, ως ασφαλούς κριτηρίου αξιολόγησης της αποδοτικότητας, της αποτελεσματικότητας και της παραγωγικότητάς του. Η ζήτηση τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών είναι ανελαστική με αποτέλεσμα αύξηση/μείωση των τελών να επιφέρει αύξηση/μείωση των εσόδων και αντίστοιχη επίδραση στο οικονομικό αποτέλεσμα'.

Χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι η καθυστερημένη αύξηση των τελών την 1.1.1982 (ουσιαστικά διπλασιασμός του τέλους αστικής συνδιάλεξης και του τέλους παγίου) που είχε σαν αποτέλεσμα τα έσοδα της αυτόματης τηλεφωνίας να αυξηθούν από 20.766 εκατ.δρχ. (1981) σε 36.901 εκατ.δρχ. (1982). Αυτός ήταν και ο κυριότερος λόγος αντιστροφής του οικονομικού αποτελέσματος από αρνητικό το 1981 σε θετικό το 1982.

### 2.2.2. Δανεισμός

Ο πίνακας 2.2. δείχνει την εξέλιξη των υποχρεώσεων του Οργανισμού κατά την τελευταία δεκαετία. Παρατηρούμε ότι έχει υπάρξει μια ραγδαία αύξηση του δανεισμού, ιδιαίτερα από το 1980 και μετά οπότε η αύξηση υπερβαίνει σημαντικά τον πληθωρισμό. Συγκρίνοντας όμως τον δανεισμό με τις επενδύσεις (πίνακας 2.3.) παρατηρούμε πως κατά μέσο όρο την τελευταία δεκαετία αυξήθηκαν με παραπλήσιους ρυθμούς (μέση ετήσια μεταβολή μακροπροθέσμων υποχρεώσεων 24,1% έναντι 22,8% των επενδύσεων), παρότι σε συγκεκριμένες χρονικές περιόδους 2-3 ετών υπήρξε απόκλιση μεταξύ τους πχ. την τελευταία διετία 1983-85 οι μακροπρόθεσμες υποχρεώσεις αυξήθηκαν κατά 33% ενώ οι επενδύσεις

μόνο κατά 22%.\*

Πρέπει να σημειωθεί πως ένα μέρος της αύξησης του δανεισμού του ΟΤΕ οφείλεται στο ότι από το 1980 το κράτος τον αναγκάζει να προσφεύγει για μακροπρόθεσμο δανεισμό μόνο στο εξωτερικό (σε βαθμό μεγαλύτερο από ότι θα δικαιολογούσαν οι προμήθειες για τα έργα επενδύσεων και εκμετάλλευσης), με αποτέλεσμα να υφίσταται τις επιπλέον αυξήσεις λόγω των συναλλαγματικών διαφορών.

---

\* Τα ποσά των επενδύσεων του πίνακα 2.3. είναι τα λογιστικά ποσά που εμφανίζονται στους ετήσιους υπολογισμούς σαν μεταβολή του παγίου. Τα ποσά αυτά είναι αισθητά υψηλότερα από τις πραγματικές δαπάνες για επενδυτικά έργα διότι περιλαμβάνουν τις συναλλαγματικές διαφορές (η μεγαλύτερη διαφορά, περίπου 10 δισ.δρχ., εμφανίσθηκε το 1985 οπότε οι δαπάνες για επενδύσεις ήταν περίπου 22 δισ.δρχ. και η λογιστική απεικόνιση 33 δισ.δρχ.) Χρησιμοποιούνται όμως αυτά στην προκειμένη περίπτωση για λόγους συγκρισιμότητας με τις υποχρεώσεις που επίσης περιλαμβάνουν συναλλαγματικές διαφορές.

Πίνακας 2.2. Μακροπρόθεσμες και Βραχυπρόθεσμες Υποχρεώσεις ,  
1975-85.

(εκατ.δρχ.)

ΕΤΟΣ	Υποχρεώσεις			Σύνολο υποχρεώσεων 1975=100	Δεικτης Αποπληθωρισμού ΑΕΠ
	Μακροπρό- θεσμες	Βραχυπρό- θεσμες	Σύνολο		
1975	14.169	7.373	21.542	100,0	100,0
1976	17.624	5.631	23.255	107,9	115,9
1977	19.308	7.207	26.515	123,1	130,5
1978	23.569	7.832	31.401	145,8	147,7
1979	26.360	12.145	38.505	178,7	174,5
1980	37.067	17.119	54.186	251,5	209,2
1981	47.794	21.604	69.398	322,2	255,4
1982	64.548	21.452	86.000	399,2	314,6
1983	81.343*	28.504	109.847*	509,9	373,6
1984	102.937*	40.576	143.513*	666,2	445,0
1985	122.723*	53.939	176.662*	820,1	531,4
Μέση ετή- σια μεταβολή	24,1%	22,0%	23,4%	23,4%	18,2%

\* Δεν περιλαμβάνονται τα ποσά από εξωτερικό δανεισμό που διαχειρίζεται η Τράπεζα της Ελλάδος η οποία φέρει και τα βάρη εξυπηρέτησής τους. Τα ποσά αυτά ήταν 22.716 εκατ.δρχ. το 1983, 57.217 εκ.δρχ. το 1984 και 63.950 εκατ.δρχ. το 1985.

Πίνακας 2.3. Επενδύσεις σε πάγια περιουσιακά στοιχεία 1975-1985

ΕΤΟΣ	Ποσό (εκ.δρχ.)	Ετήσια Μεταβολή	Δείκτης στα- θερής βάσης
1975	4.250	-	100,0
1976	4.276	0,6	100,6
1977	4.505	5,4	106,0
1978	6.267	39,1	147,5
1979	7.605	21,3	178,9
1980	10.550	38,7	248,2
1981	17.154	62,6	403,6
1982	18.737	9,2	440,9
1983	27.139	44,8	638,6
1984	32.306	19,1	760,1
1985	33.152	2,6	780,0
Μέση ετήσια μεταβολή	22,8		22,8

### 2.2.3. Αριθμοδείκτες

Ο πίνακας 2.4. απεικονίζει την εξέλιξη της οικονομικής δραστηριότητας του Οργανισμού με μερικούς βασικούς αριθμοδείκτες.

Ο δείκτης παγιοποίησης της περιουσίας παρουσιάζει μια συνεχή πτώση (από 84,9% σε 67,9% το 1985) αλλά τα τελευταία χρόνια αυτό οφείλεται κυρίως στην μεγάλη αύξηση των απαιτήσεων από το Ελληνικό Δημόσιο (9,7 δισ. το 1981, 14,6 δισ. το 1982, 20,0 δισ. το 1983, 27,8 δισ. το 1984 και 40,4 δισ. το 1985).

Ο δείκτης ρευστότητας γενικά φαίνεται να παρουσιάζει μια ανοδική τάση και τις περισσότερες χρονιές κινήθηκε σε ικανοποιητικά επίπεδα (μεγαλύτερος της μονάδας). Εν τούτοις στο κυκλοφορούν περιλαμβάνονται και οι απαιτήσεις από το Ελληνικό Δημόσιο η είσπραξη των οποίων μπορεί να παρουσιάσει δυσκολίες, ώστε η πραγματική ρευστότητα (ικανότητα να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις σε σύντομο χρονικό διάστημα) είναι κατά πολύ μικρότερη από ότι παρουσιάζει ο δείκτης.

Ο δείκτης δανειακής επιβάρυνσης παρουσιάζει μια αισθητή επιδείνωση την τελευταία δεκαετία. Από 63% περίπου το 1975-1976 κινείται μόνιμα πάνω από το 80% την τελευταία πενταετία. Όπως ειπώθηκε στην προηγούμενη ενότητα, η κρατική παρέμβαση που υποχρεώνει τον ΟΤΕ να συνάπτει δάνεια σε συνάλλαγμα σε ποσά μεγαλύτερα από ότι θα δικαιολογούσαν οι προμήθειες των επενδύσεων και της εκμετάλλευσης, έχει αρνητικές επιπτώσεις στον δείκτη. Από την άλλη πλευρά όμως στα ίδια κεφάλαια (άρα και στο σύνολο του παθητικού) περιλαμβάνονται και οι επιχορηγήσεις από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης, ενός εξωτερικού παράγοντα του οποίου το μέγεθος δεν σχετίζεται άμεσα



Συντελεστές	1975	1976	1977	1978	ΕΤΟΣ		1981	1982	1983	1984	1985
					1979	1980					
1. <u>Παγιοποίησης περιουσίας:</u> <u>Πάγιο (NET)</u> <u>Ενεργητικό (NET)</u>	84,9%	84,6%	80,8%	79,1%	77,2%	71,2%	77,2%	72,8%	73,2%	71,2%	67,9%
2. <u>Ρευστότητας:</u> <u>Κυκλοφοριακό+διαθέσιμο<sup>(1)</sup></u> <u>Βραχυπρόθεσμοι υποχρεώσεις</u>	66,9%	97,5%	107,3%	122,1%	99,4%	114,3%	84,4%	132,5%	124,9%	118,8%	128,7%
3. <u>Δανειακής επιβάρυνσης:</u> <u>Υποχρεώσεις</u> <u>Σύνολο παθητικού</u>	62,9%	63,0%	64,3%	67,4%	71,6%	79,2%	86,3%	82,1%	82,5%	84,0%	81,7%
4. <u>Αυτοχρηματοδότησης:</u> <u>Ίδια κεφάλαια</u> <u>Ενεργητικό (NET)</u>	37,1%	37,0%	35,7%	32,6%	28,4%	20,8%	13,7%	17,8%	12,5%	16,0%	13,3%
5. <u>Κάλυψης πάγιου ενεργητικού</u> <u>με ίδια και ξένα μακρ.</u> <u>κεφάλαια:</u>											
<u>Καθαρή περιουσία</u> <u>Πάγια NET</u>	43,7%	43,7%	44,1%	41,2%	36,7%	29,2%	17,8%	24,6%	23,9%	22,3%	26,9%
6. <u>Σχέσης ιδίων και ξένων κεφ.:</u> <u>Ίδια κεφάλαια</u> <u>υποχρεώσεις</u>	59,1%	58,7%	55,4%	48,4%	39,6%	26,3%	15,9%	21,7%	21,2%	19,1%	22,4%

Στους υπολογισμούς των δεικτών δεν λήφθηκαν υπόψη τα δάνεια που διαχειρίζεται η Τράπεζα της Ελλάδας και τα οποία στους ισολογισμούς εμφανίζονται τόσο στις μακροπρόθεσμες υποχρεώσεις (περιλαμβάνονται στα τραπεζικά δάνεια) όσο και στις μακροπρόθεσμες απαιτήσεις (από την Τράπεζα της Ελλάδας)

(1) στο κυκλοφοριακό δεν υπολογίσθηκαν οι μακροπρόθεσμες απαιτήσεις οι οποίες περιέχονται στο πάγιο

με την λειτουργία του Οργανισμού, ώστε ο δείκτης να παρουσιάζει μία κάπως ωραιοποιημένη κατάσταση. Οι επιχορήσεις παρουσίασαν την εξέλιξη που φαίνεται στον πίνακα 2.5.

Πίνακας 2.5. Επιχορηγήσεις από Ευρωπαϊκές Κοινοότητες

έτος	ποσό (εκ.δρχ.)
μέχρι το 1981	0
1981	1.456
1982	5.768
1983	6.783
1984	9.044
1985	20.318

Η μεγάλη αύξηση της επιχορήγησης το 1985 είχε σαν αποτέλεσμα τη χρήση αυτή να σημειωθεί βελτίωση του δείκτη δανειακής επιβάρυνσης αλλά επίσης και των δεικτών αυτοχρηματοδότησης, κάλυψης παγίου ενεργητικού με ίδια και ξένα μακροπρόθεσμα κεφάλαια, και σχέσης ιδίων και ξένων κεφαλαίων. Όλοι αυτοί οι δείκτες, όμως, παρουσιάζουν μια συνεχή αρνητική εξέλιξη την τελευταία δεκαετία.

### 2.3. Επάρκεια Παροχής Υπηρεσιών

Ο πίνακας 2.6 δείχνει την εξέλιξη της παροχής τηλεφώνων κατά την τελευταία δεκαετία. Όπως φαίνεται, υπήρξε μια σημαντική αύξηση των τηλεφώνων κατά 85,3% από 2.008.522 το 1975 σε 3.721.286 το 1985. Αυτό φέρνει την τηλεφωνική πυκνότητα στα 37,40 τηλέφωνα ανά 100 κατοίκους.

Πίνακας 2.6. Εξέλιξη τηλεφωνικής πυκνότητας, 1975-1985

Έτος	Τηλέφωνα	ετήσια μεταβολή %	τηλέφωνα ανά 100 κατ.
1975	2.008.522	-	22,12
1976	2.180.243	8,5	23,83
1977	2.319.797	6,4	25,07
1978	2.487.495	7,2	26,55
1979	2.664.050	7,1	28,10
1980	2.796.435	5,0	28,89
1981	2.956.663	5,7	30,23
1982	3.113.000	5,3	31,70
1983	3.313.143	6,4	33,55
1984	3.529.149	6,5	35,54
1985	3.721.038	5,4	37,40
Μέση ετήσια μεταβολή	6,3%		5,3%

Ο πίνακας 2.7 δείχνει την εξέλιξη της τηλεφωνικής πυκνότητας σε μια σειρά από χώρες. Συγκρινόμενη η Ελλάδα (πυκνότητα 22,10%) με χώρες που το 1975 είχαν παραπλήσια πυκνότητα (Ισπανία πυκν.22,0%, Ισραήλ 23,1% , Ιταλία 25,9%) παρατηρούμε πως η μέση ετήσια αύξηση της ήταν στα ίδια περίπου επίπεδα (5,3% έναντι 5,9% της Ισπανίας, 6,0% του Ισραήλ, και 5,7% της Ιταλίας) παρότι το επίπεδο οικονομικής ανάπτυξης της Ελλάδας ήταν αισθητά χαμηλότερο.

Πίνακας 2.7. Εξέλιξη της τηλεφωνικής πυκνότητας ανά 100 κατοίκους σε μερικές χώρες του κόσμου

Α/Α	Χώρες	Έτος									Μέση ετήσια μεταβολή
		1975	1976	1977	1978	1979	1980	1981	1982	1983	
1	Αργεντινή	7,8	8,9	9,0	9,1	9,2	9,3	9,8	11,2	10,4	-3,7
2	Αυστραλία	38,3	39,5	41,5	44,0	46,3	48,9	52,3	53,9	54,0	4,4
3	Αυστρία	28,1	30,4	32,5	34,9	37,5	40,1	42,1	44,0	45,9	6,3
4	Βέλγιον	28,5	30,0	31,5	33,2	35,0	36,9	38,7	40,1	41,7	4,9
5	Βουλγαρία	8,9	9,7	10,7	11,6	12,8	14,1	16,8	16,9	20,0	10,7
6	Γαλλία	26,2	29,3	32,9	37,2	41,5	45,9	49,8	54,1	-	10,9
7	Γερμανία Αν	15,2	16,4	17,1	17,6	18,3	18,8	19,4	20,0	20,6	4
8	Γερμανία Δυτ.	31,7	34,4	37,3	40,4	43,4	46,4	48,8	50,9	57,1	7,6
9	Γιουγκοσλαβία	6,1	6,6	7,1	7,9	8,6	9,5	10,2	11,2	12,2	9,1
10	Δανία	45,2	49,4	53,4	56,9	60,8	64,1	67,4	70,3	71,8	6,0
11	Ελβετία	61,1	63,3	65,5	67,7	69,9	72,2	74,4	76,6	78,9	3,2
12	Ελλάδα	22,1	23,8	25,1	26,5	28,1	28,0	30,2	31,7	33,6	5,3
13	Ην. Πολιτείες	68,6	70,8	73,2	75,5	77,5	78,9	78,9	76,0	-	1,5
14	Ισπανία	38,4	40,8	42,4	44,2	46,0	47,9	50,1	52,0	-	4,4
15	Ινδία	0,3	0,3	0,3	0,3	0,4	0,4	0,4	0,4	0,5	6,6
16	Ισπανία	22,0	23,9	26,2	28,0	29,9	31,7	32,9	33,6	34,5	5,9
17	Ισραήλ	23,1	24,7	27,0	27,9	29,3	31,3	32,8	34,7	-	6,0
18	Ιταλία	25,9	27,1	28,5	30,1	31,7	33,7	36,3	38,2	40,4	5,7
19	Καναδάς	57,5	59,9	61,9	64,3	66,5	68,6	69,3	67,8	66,4	1,8
20	Κύπρος	11,6	12,5	13,5	15,0	16,7	17,9	20,2	22,2	25,1	10,1
21	Λουξεμβούργο	41,2	44,3	52,4	53,7	54,8	56,9	56,9	-	-	5,5
22	Μεγ. Βρετανία	37,6	38,8	41,5	44,7	47,7	49,7	51,1	51,7	52,5	4,3
23	Ν. Ζηλανδία	49,6	51,5	53,3	54,5	56,0	55,0	58,7	61,4	62,2	2,9
24	Νορβηγία	35,0	36,9	39,1	40,7	42,9	46,0	49,3	53,5	57,9	6,5
25	Ολλανδία	36,8	39,2	42,1	45,3	48,6	51,8	54,4	56,0	57,5	5,7
26	Ουγγαρία	9,9	10,1	10,3	10,7	11,1	11,8	12,1	12,5	12,9	3,4
27	Πολωνία	7,5	8,0	8,4	8,8	9,2	9,5	9,7	10,0	10,5	4,3
28	Πορτογαλία	11,3	11,8	12,3	12,8	13,2	13,8	14,5	15,5	16,6	4,9
29	Ρωσία	6,6	7,0	7,5	8,0	8,5	8,9	9,3	9,8	-	5,8
30	Σουηδία	66,1	68,9	71,7	74,4	77,2	79,6	82,8	85,6	88,9	3,8
31	Τουρκία	2,5	2,8	3,2	3,6	3,9	4,3	4,7	5,2	5,5	10,4
32	Τσεχοσλοβακία	17,6	18,3	19,0	19,6	20,1	20,6	21,0	21,5	22,0	2,8
33	Φινλανδία	38,9	40,9	42,8	44,7	47,0	49,6	52,2	54,6	57,0	4,9

Η πυκνότητα 33,6% το 1983, όπως φαίνεται από τον πίνακα, είναι σημαντικά μικρότερη από όλες τις χώρες της Δυτικής Ευρώπης, πλην της Πορτογαλίας που ήταν μόνο 16,6%. Πλην όμως το μέγεθος αυτό κρίνεται ικανοποιητικό αν συγκριθεί με τη σχέση ΑΕΠ και τηλεφωνικής πυκνότητας που παρατηρείται από όλες τις χώρες. Δηλαδή, με βάση αυτή τη σχέση, θα ήταν αναμενόμενο η Ελλάδα να έχει αισθητά χαμηλότερη τηλεφωνική πυκνότητα ή, αντίστροφα, η Ελλάδα έχει πυκνότητα που θα αναμενόταν από χώρα υψηλότερου εθνικού εισοδήματος. Εν μέρει αυτό οφείλεται στον σχετικά αναπτυγμένο τομέα της "παραοικονομίας" στην Ελλάδα που έχει σαν συνέπεια το πραγματικό Α.Ε.Π να είναι ψηλότερο από το επίσημο.

Οι λόγοι για αυτή την σχετικά ψηλή τηλεφωνική πυκνότητα είναι βασικά τρεις: α) η επενδυτική πολιτική που ακολουθήθηκε την τελευταία 20ετία που έδωσε σχεδόν απόλυτη προτεραιότητα στην παροχή νέων συνδέσεων με σχετική παραμέληση της συντήρησης και του εκσυγχρονισμού, β) ειδικές συνθήκες της Ελλάδας, όπως η ύπαρξη πολλών δεύτερων κατοικιών (εξοχικών ή πατρικών), και γ) τα χαμηλά τέλη.

Οι παράγοντες αυτοί, ιδιαίτερα η τιμολογιακή πολιτική η οποία θα εξετασθεί σε επόμενο κεφάλαιο, έδρασαν έτσι ώστε όχι μόνο να είναι σχετικά ψηλή η τηλεφωνική πυκνότητα, αλλά και να παραμένει ανεκπλήρωτο μεγάλο τμήμα της ζήτησης. Ο πίνακας 2.8. δείχνει την εξέλιξη των εκκρεμουσών αιτήσεων παροχής νέας σύνδεσης σε αυτόματα τηλεφωνικά κέντρα τη δεκαετία 1975-1985.

Πίνακας 2.8. Εξέλιξη του αριθμού των εκκρεμών αιτήσεων παροχής νέων τηλεφωνικών συνδέσεων αυτόματων κέντρων, 1975-85

Έτος	Περιοχή Πρωτεύουσας	Λοιπή Χώρα	Σύνολο	
			αριθμός	Ετήσια μεταβολή %
1975	102.428	137.968	240.396	-
1976	154.339	193.426	347.765	44,7
1977	201.910	296.812	498.722	43,4
1978	222.775	357.435	580.210	16,3
1979	233.667	398.260	631.927	8,9
1980	243.473	435.225	678.698	7,4
1981	258.105	490.286	748.391	10,3
1982	259.518	509.931	769.449	2,8
1983	249.013	538.769	787.782	2,4
1984	232.582	576.490	809.072	2,7
1985	239.047	626.469	865.516	7,0
Μέση ετήσια μεταβολή %	8,8	16,3	13,7	

Όπως φαίνεται, παρά τη μεγάλη αύξηση παροχών την περίοδο 1975-85, η ανεκπλήρωτη ζήτηση συνεχώς αυξάνει, ιδιαίτερα εκτός περιοχής πρωτεύουσας. Στην περιοχή πρωτεύουσας οι εκκρεμείς αιτήσεις έχουν κάπως σταθεροποιηθεί (οι εγκρίσεις περίπου εξισορροπούν κάθε χρόνο τις νέες αιτήσεις) και κυμαίνονται τα τελευταία 7 χρόνια μεταξύ 230 και 260 χιλιάδων. Αποτέλεσμα της μεγάλης ανεκπλήρωτης ζήτησης είναι μεγάλοι χρόνοι αναμονής για την ικανοποίηση αίτησης τηλεφώνου (βλέπε πίνακα 2.9.)

Πίνακας 2.9. Μέσος χρόνος αναμονής για ικανοποίηση νέας τηλεφωνικής σύνδεσης, 1978-1985\*

σε έτη							
1978	1979	1980	1981	1982	1983	1984	1985
5,37	5,34	6,65	6,32	6,39	4,78	3,68	4,14

\* Ο δείκτης απεικονίζει το λόγο "εκκρεμείς αιτήσεις στο τέλος του έτους δια της συνολικής προσφοράς" (νέες κύριες συνδέσεις του ίδιου έτους) και σημαίνει το χρόνο σε έτη που απαιτείται για να ικανοποιηθεί όλη η εκκρεμούσα ζήτηση των νέων τηλεφωνικών συνδέσεων με το σημερινό ρυθμό εγκατάστασης τηλεφώνων.

Ο πίνακας 2.10 απεικονίζει τις εκκρεμείς αιτήσεις και το χρόνο αναμονής ικανοποίησης για νέα τηλεφωνική σύνδεση στις χώρες μέλη του ΟΟΣΑ. Παρατηρούμε πως η Ελλάδα, με εξαίρεση μόνο την Τουρκία, είναι σε πολύ χειρότερη θέση από όλες τις άλλες χώρες. Σε χρόνο αναμονής μετά την Ελλάδα βρίσκονται η Κύπρος (4,4 χρόνια), η Ιρλανδία (1,18 χρόνια), και η Πορτογαλία (1,49 χρόνια) ενώ όλες οι άλλες χώρες είχαν χρόνο αναμονής κάτω του έτους.

Πίνακας 2.10. Εκκρεμείς αιτήσεις νέων τηλεφωνικών συνδέσεων και απαιτούμενος χρόνος αναμονής ικανοποίησης, σε χώρες μέλη του ΟΟΣΑ, 1982.

Χώρες	Εκκρεμείς αιτήσεις		Χρόνος αναμονής* (έτη)
	Σύνολο	ανά 1.000 κατ.	
Αγγλία	20.000	0,4	0,04
Αυστραλία	51.316	3,4	0,19
Αυστρία	88.230	11,7	0,76
Βέλγιο	25.840	2,6	0,19
Γαλλία	186.770	3,4	0,11
Γερμανία	27.714	0,4	0,03
Γιουγκοσλαβία	-	-	-
Δανία	12	0,0	0,00
Ελβετία	5.000	0,8	0,06
Ελλάς	849.492	86,5	6,39
Η.Π.Α.	57.000 <sup>1</sup>	0,2 <sup>1</sup>	0,39 <sup>2</sup>
Ιαπωνία	85.000	0,7	0,07
Ιρλανδία	78.000	22,3	1,81
Ισλανδία	-	-	-
Ισπανία	309.441	8,1	0,85
Ιταλία	631.500	11,1	0,75
Καναδάς	-	-	-
Κύπρος	35.300	5,5	4,4
Λουξεμβούργο	1.960	0,5	0,4 <sup>2</sup>
Ν.Ζηλανδία	7.130	2,2	0,12
Νορβηγία	40.900	9,9	0,33
Ολλανδία	2.600	0,2	0,01
Πορτογαλία	137.260	13,6	1,49
Σουηδία	-	-	-
Τουρκία	1.751.000	38,6	14,62 <sup>3</sup>
Φιλανδία	1.200	0,2	0,01

1. 1981, 2. 1980, 3. 1979

\* Βλέπε σημείωση πίνακα 2.9 για ορισμό χρόνου αναμονής.

Στον τομέα της παροχής τηλετυπικών συνδέσεων (TELEX) ο ΟΤΕ(και η Ελλάδα) βρίσκονται σε αρκετά ικανοποιητικό επίπεδο. Ο Πίνακας 2.11. δίνει την εξέλιξη της πυκνότητας των τηλετυπικών συνδέσεων για διάφορες Ευρωπαϊκές χώρες. Όπως φαίνεται, η πυκνότητα στην Ελλάδα ήταν μεγαλύτερη από αυτήν της Ισπανίας, της Ιταλίας και της Πορτογαλίας, ενώ ο ρυθμός αύξησης στην Ελλάδα είναι υψηλότερος από όλες τις χώρες που έχουν (1983) μεγαλύτερη πυκνότητα.

Πίνακας 2.11. Εξέλιξη του αριθμού των συνδέσεων TELEX χωρών της Ευρώπης ανά 1.000 κατοίκους.

Χώρα ΕΤΟΣ	Δ Γερμαν	Αυστρ.	Βέλγιο	Δανία	Γαλλία	Ελλάδα	Ισπαν.	Ιταλία	Νορβηγ.	Ολλανδ.	Πορτογ.	Αγγλία	Σουηδ.	Ελβετ.
1975	1,72	2,08	1,61	1,38	1,11	0,80	X	0,36	1,37	1,69	0,29	1,06	1,36	3,79
1976	1,80	2,04	1,75	1,50	1,23	0,88	X	0,42	X	1,83	0,33	1,16	1,44	4,09
1977	1,89	2,21	1,86	1,61	1,33	0,97	0,46	0,49	1,50	2,01	0,41	1,28	1,52	4,44
1978	2,01	2,35	1,98	1,71	1,45	1,10	0,53	0,55	1,60	2,14	0,49	1,46	1,61	4,65
1979	2,14	2,46	2,10	1,81	1,58	1,20	0,59	0,61	1,70	2,27	0,61	1,54	1,72	4,88
1980	2,25	2,68	2,20	1,91	1,68	1,40	0,68	0,72	1,90	2,39	0,76	1,61	1,87	5,16
1981	2,36	2,83	2,20	2,05	1,79	1,50	0,75	0,81	1,90	2,48	0,97	1,65	1,95	5,45
1982	2,44	2,93	2,40	2,22	1,93	1,60	0,82	0,88	2,10	2,56	1,16	1,65	2,03	5,71
1983	X	3,04	2,55	2,35	2,09	1,60	0,86	0,96	2,40	2,63	1,42	1,69	2,09	6,74
Μέση ετησια μεταβολή %	5,1	4,9	5,9	6,9	8,2	9,0	11,0	13,3	7,3	5,7	22,0	6,0	5,5	7,5



#### 2.4. Ποιότητα Παρεχόμενων Υπηρεσιών

Το επίπεδο της ποιότητας των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών του οργανισμού είναι βασικό κριτήριο αξιολόγησης της αποδοτικότητάς του. Και τούτο γιατί οι επιπτώσεις σοβαρών δυσλειτουργιών του Οργανισμού, χαμηλών ρυθμών παραγωγικότητας και αντιοικονομικής χρησιμοποίησής των μέσων του, ενώ είναι δυνατόν να μην εμφανισθούν στο οικονομικό αποτέλεσμα ή στους παραδοσιακούς δείκτες παραγωγικότητας που σχετίζουν το ποσοτικό τμήμα του εκτελεσθέντος έργου προς τα μέσα, μπορεί να εντοπισθούν μέσα από την ποιότητα των υπηρεσιών.

Λόγω της ιδιαίτερα σημαντικής θέσης των τηλεπικοινωνιών στην οικονομική ζωή της χώρας, η ποιότητα των υπηρεσιών του ΟΤΕ έχει ευρύτερες οικονομικές επιπτώσεις. Για παράδειγμα χαμηλή ποιότητα εκφρασμένη σε υψηλό ποσοστό ανεπιτυχών κλήσεων έχει σα συνέπεια το χάσιμο πολλών εργατωρών.

Παρά τη σημαντικότητα που έχουν οι δείκτες ποιότητας των υπηρεσιών του ΟΤΕ για το σχεδιασμό και τον έλεγχο της δράσης του η επιτροπή διαπίστωσε την απουσία ή την πολύ περιορισμένη χρήση των δεικτών αυτών στην πρακτική του ΟΤΕ. Αυτό είναι επί μέρους εκδήλωση της γενικότερης απουσίας συστήματος προϋπολογιστικού ελέγχου σύμφωνα με το οποίο τα μέσα συνδιάζονται με το αποτέλεσμα (ποιοτικό και ποσοτικό).

Οι εκτιμήσεις για το επίπεδο της ποιότητας των υπηρεσιών του ΟΤΕ βασίστηκαν στα τηρούμενα από τις υπηρεσίες που έχουν την ευθύνη του έργου στοιχεία. Τέσσερις βασικοί δείκτες έχουν επιλεγεί και επειδή δεν έχει καθοριστεί από τον ΟΤΕ κάποιος πρότυπος στόχος, γίνεται σύγκριση με αντίστοιχα διεθνή στοιχεία που βρέθηκαν.

##### α) Πλήθος βλαβών ανά 100 τηλεφωνικές συνδέσεις

Το πλήθος βλαβών (κατ'έτος) ανά 100 τηλεφωνικές συνδέσεις για όλη τη χώρα έφθασε το 1985 το 64,9% έναντι 57,5% το 1984, 55,9% το 1983 και 53,4% το 1982.

Τα πιό πρόσφατα αντίστοιχα στοιχεία για τη Γαλλία είναι 26% και για τη Σουηδία 16,5%.

β) Ταχύτητα άρσης βλαβών

Το ποσοστό βλαβών που αίρονται σε 24 ώρες ήταν το 1985 44,1%. Το αντίστοιχο ποσοστό των τηλεπικοινωνιών της Γαλλίας ήταν 86,4% και της Αγγλίας 87,2%. Οι Σουηδικές τηλεπικοινωνίες αίρουν το 60% των βλαβών σε 8 ώρες. Στη χώρα μας το 38% περίπου των βλαβών αίρονται σε διάστημα μεταξύ 24 και 72 ωρών και το υπόλοιπο 18% μετά 72 ώρες από την αναγγελία της βλάβης.

γ) Ευχέρεια επιλογής

Δεν υπάρχουν αξιόπιστα στοιχεία σχετικά με τα ποσοστά και τις κατηγορίες των ανεπιτυχών κλήσεων. Εντούτοις η εμπειρία κάθε χρήστη βεβαιώνει πως πρέπει να είναι εξαιρετικά υψηλά.

Με βάση μετρήσεις των Αγγλικών τηλεπικοινωνιών το ποσοστό επιτυχιών κλήσεων από τη Μεγάλη Βρεταννία προς τη χώρα μας είναι 41.19% έναντι 70.9% προς Ιαπωνία, 51.71% προς Σουηδία και 50,62% προς Ισπανία. Στις διεθνείς επικοινωνίες μας με Αυστραλία το ποσοστό των επιτυχών κλήσεων με κατεύθυνση Ελλάδα - Αυστραλία το 1985 έφθασε το 48,4% έναντι 59,8% που είναι το μέσο ποσοστό επιτυχίας όλων των άλλων χωρών προς Αυστραλία, ενώ το αντίστοιχο ποσοστό Αυστραλίας-Ελλάδας είναι 34,9% έναντι 46,4% των μέσων ποσοστών επιτυχίας για όλες τις άλλες χώρες.

δ) Ταχύτητα παροχής πληροφοριών καταλόγου.

Με βάση δειγματοληπτικές μετρήσεις της Δ/σης Αναταπόκρισης

του ΟΤΕ που έγιναν το Φεβρουάριο του 1986: ο χρόνος αναμονής των συνδρομητών σε ώρα αιχμής για εξυπηρέτηση του από τις θέσεις πληροφοριών καταλόγου (131) ήταν: Αθήνα 5' - 25' Θεσ/νίκη 118'' - 270'', Πάτρα 5'' - 120''. Στις Αγγλικές τηλεπικοινωνίες σε 15'' εξυπηρετείται το 90% των κλήσεων.

## 2.5. Παραγωγικότητα - Κόστος

Ο ΟΤΕ δεν έχει αναπτύξει για τις δραστηριότητές του κριτήρια μέτρησης της παραγωγικότητας και της αποδοτικότητάς τους. Θα επιχειρηθεί εδώ μια εκτίμηση του επιπέδου παραγωγικότητας στη βάση γενικών δεικτών, ενώ θα εξετασθεί η τάση του μέσου κόστους στην παροχή μερικών βασικών υπηρεσιών.

### (ι) Συνολική παραγωγικότητα εργασίας

Όπως φαίνεται από τον πίνακα 2.12, η συνολική παραγωγικότητα του εργατικού δυναμικού (μετρούμενη με τη σχέση τηλεφώνων ή αριθμών συνδέσεων ανά μονάδα προσωπικού) είναι πολύ χαμηλή σε σχέση με άλλες χώρες της CEEPT.\* Και αν ακόμη από τη συνολική δύναμη του προσωπικού αφαιρεθούν 4000 άτομα που εκτελούν έργο ιδιοκατασκευών, το οποίο άλλοι τηλεπικοινωνιακοί οργανισμοί της CEEPT αναθέτουν σε κατασκευαστικούς οίκους, πάλι η συνολική παραγωγικότητα εργασίας του ΟΤΕ είναι χαμηλότερη όλων των χωρών της CEEPT εκτός της Πορτογαλίας και της Ισλανδίας. Για παράδειγμα, ο αριθμός τηλεφώνων ανά μονάδα προσωπικού στην Ολλανδία είναι κατά 154,7% μεγαλύτερος της Ελλάδας, στην Ιταλία κατά 80,9% και στην Ισπανία κατά 57%. Οι πιο πάνω συγκρίσεις είναι πολύ περισσότερο εις βάρος του ΟΤΕ αν λάβουμε υπόψη μας το επίπεδο της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχει ο ΟΤΕ σε σχέση με την ποιότητα των αντιστοίχων χωρών (βλέπε προηγούμενη ενότητα).

\* Ευρωπαϊκή Διάσκεψη Ταχυδρομίων-Τηλεπικοινωνιών

Πίνακας 2.12. Τηλέφωνα και αριθμός τηλεφωνικών συνδέσεων ανά μονάδα προσωπικού στις χώρες μέλη της CEPT, 1982.

Χώρα	Τηλέφωνα ανά μονάδα προσωπικού		Κύριες τηλ.συνδέσεις ανά εργαζόμενο	
	Σε απόλυτο ποσό	δείκτης (Ελλάδα=100)	Σε απόλυτο ποσό	δείκτης (Ελλάδα=100)
ΟΛΛΑΝΔΙΑ	292,20	254,7	192,74	207,2
ΕΛΒΕΤΙΑ	286,55	249,8	174,07	187,2
ΔΑΝΙΑ	222,71	194,2	145,64	156,6
ΙΤΑΛΙΑ	207,50	180,9	140,68	151,3
ΙΣΠΑΝΙΑ	180,13	157,0	112,66	121,1
ΓΑΛΛΙΑ	178,55	155,7	117,48	126,3
ΣΟΥΗΔΙΑ	178,43	155,6	124,24	133,6
ΓΕΡΜΑΝΙΑ	154,00	134,3	113,05	121,6
<b>ΕΛΛΑΣ</b>				
Με προσωπικό κατασκευών	99,94	-	81,35	-
Χωρίς 4000 άτομα κατασκευών	114,70	100,0	93,00	100,0
ΠΟΡΤΟΓΑΛΙΑ	65,84	57,4	48,28	51,9
ΙΣΛΑΝΔΙΑ	59,22	51,6	46,25	49,7

Όπως φαίνεται από τον πίνακα 2.13 στη δεκαετία 1975-1985 ο δείκτης παραγωγικότητας (τηλέφωνα ανά μονάδα προσωπικού) σημείωσε συνεχή αύξηση, ιδιαίτερα την τελευταία πεναετία με τη σχετική ανάσχεση των προσλήψεων. Ενώ όμως αυτό βελτίωσε τον δείκτη είχε αρνητικές επιπτώσεις στην ποιότητα των υπηρεσιών. Έτσι μπορεί να υποστηριχθεί πως μακροοικονομικές προσεγγίσεις βελτίωσης της παραγωγικότητας αποδίδουν ελάχιστα λόγω, κυρίως, εσωτερικής δυσκαμψίας των υπηρεσιών, των κανονισμών λειτουργίας κ.α. Η έλλειψη ευελιξίας φαίνεται χαρακτηριστικά από την εξέλιξη των φθινουσών δραστηριοτήτων της τηλεγραφίας και της χειροκίνητης τηλεφωνίας που θα εξετασθούν παρακάτω.

Πίνακας 2.13. Τηλέφωνα ανά μονάδα προσωπικού, 1975-1985

έτος	(1) αριθμός τηλεφώνων	(2) προσωπικό	τηλέφωνα/μονάδα προσωπικού	
			(1)/(2)	(1)/(2)-4000 *
1975	2.008.522	24.935	80,55	95,94
1976	2.180.243	26.770	81,44	95,75
1977	2.319.797	28.598	81,12	93,74
1978	2.487.495	28.747	86,53	100,52
1979	2.664.050	28.818	92,44	107,34
1980	2.796.435	30.236	92,49	106,59
1981	2.956.663	31.681	93,32	106,81
1982	3.113.000	31.148	99,94	114,67
1983	3.313.143	30.905	107,20	123,14
1984	3.529.149	30.602	115,32	132,66
1985	3.721.038	30.571	121,72	140,04

\* από το σύνολο του προσωπικού αφαιρούνται 4.000 άτομα κατασκευών.

(ιι) Παραγωγικότητα εργασιών εκμετάλλευσης

Η αξιολόγηση της παραγωγικότητας όλων των δραστηριοτήτων εκμετάλλευσης του Οργανισμού δεν είναι δυνατή με τα τηρούμενα από τον ΟΤΕ στοιχεία. Η επιτροπή επεξεργάστηκε τα διαθέσιμα στοιχεία δύο δραστηριοτήτων εκμετάλλευσης, της τηλεγραφίας εσωτερικού και της χειροκίνητης υπεραστικής τηλεφωνίας. Η επιλογή αυτών των δύο δραστηριοτήτων έγινε διότι, αφενός τα υπάρχοντα στοιχεία επέτρεπαν μια κάποια επεξεργασία και αφετέρου, όπως ειπώθηκε, είναι φθίνουσες (αλλά ακόμη σημαντικές) δραστηριότητες και η εξέτασή τους δίνει και ενδείξεις για την προσαρμοστικότητα της εσωτερικής οργάνωσης του Οργανισμού στις αλλαγές της ζήτησης που συνοδεύουν τις τεχνολογικές εξελίξεις.

(α) Τηλεγραφία εσωτερικού

Ο πίνακας 2.14 δίνει τα βασικά στοιχεία για την εξαγωγή ενός δείκτη παραγωγικότητας στην τηλεγραφία εσωτερικού. Όπως φαίνεται

Πίνακας 2.14. Δείκτης παραγωγικότητας τηλεγραφίας εσωτερικού: εργατοώρες ανά τηλεγράφημα. 1975-1984.

Έτος	εργατοώρες (χιλιάδες) (1)	Τηλεγραφήματα (χιλιάδες) (2)	Παραγωγικότητα (2)/(1) τηλεγραφήματα/ώρα
1975	4.449	5.082	1,14
1984	3.713	2.823	0,76
Μεταβολή 1975-1984	- 16,5%	-44,5%	-33,4%

το συνολικό έργο της δραστηριότητας αυτής το 1984 ήταν 2.823.000 τηλεγραφήματα. Για την διεκπεραίωση του έργου

αυτού αναλώθηκαν 3.713.000 εργατοώρες κανονικής και πρόσθετης εργασίας. Από συνεργασία της επιτροπής με στελέχη του Οργανισμού υπολογίσθηκε ένα πρότυπο κόστος (χρόνος απόδοσης) ίσο με 24 πρώτα λεπτά ανά τηλεγράφημα κατά μέσο όρο<sup>(1)</sup> Αν η παραγωγικότητα του προσωπικού έφθανε τα πρότυπα επίπεδα τότε για την παροχή των πιο πάνω υπηρεσιών θα έπρεπε να αναλωθούν 1.129 χιλιάδες εργατοώρες. Η χαμηλή απολογιστική παραγωγικότητα σε σχέση με την πρότυπη είχε, επομένως σαν αποτέλεσμα την απώλεια 2.584 χιλιάδων εργατοωρών, άμεσου κόστους εργασίας 2.372 εκατ. δρχ. το οποίο με τις αναλογούσες δαπάνες διοίκησης φθάνει τα 2.728 εκατ. δρχ. (τιμές του 1984)<sup>(2)</sup>.

Ο πίνακας 2.15 δίνει τα βασικά στοιχεία για ένα άλλο δείκτη παραγωγικότητας στην τηλεγραφία εσωτερικού. Όπως φαίνεται, ενώ

Πίνακας 2.15. Δείκτης παραγωγικότητας τηλεγραφίας εσωτερικού αριθμός τηλεγραφημάτων (σε χιλιάδες) ανά διανομέα το χρόνο, 1975-1984

Έτος	Τηλεγραφήματα (χιλιάδες) (1)	Διανομείς <sup>(3)</sup> (2)	Παραγωγικότητα (1)/(2)
1975	5082	1121	4,533
1984	2823	914	3,088
Μεταβολή 1975-1984	-44,5%	-18,5%	-31,9%

- (1) Ο χρόνος αυτός διασπάται ως εξής: κατάθεση 2', μεταβίβαση 4', λήψη 3', και διανομή 15'.
- (2) μέσο ωρομίσθιο 918 δρχ., που φθάνει τις 1056 με τις δαπάνες διοίκησης.
- (3) Περιλαμβάνονται και οι ταξινόμοι.

το 1975 η ετήσια απόδοση για κάθε διανομέα ήταν 4,533 τηλεγραφήματα, το 1984 είχε πέσει στα 3,088 δηλαδή παρατηρείται μια επιδείνωση του δείκτη παραγωγικότητας κατά 31,9%. Την ίδια διαχρονικά δυσμενή εξέλιξη ακολουθεί και ο δείκτης του πίνακα 2.14, οι εργατοώρες ανά τηλεγράφημα, που αυξήθηκε από 52,5 λεπτά σε 78,9 λεπτά, μια επιδείνωση, δηλαδή του δείκτη κατά 50,3%.

(β) Χειροκίνητη υπεραστική τηλεφωνία.

Το 1984 πραγματοποιήθηκαν 5.446.000 υπεραστικές συνδιαλέξεις και αναλώθηκαν 2,890.000 ώρες. Η παραγωγικότητα και στη δραστηριότητα αυτή εμφανίζει αρνητική εξέλιξη. Το 1975 η μέση απόδοση του τομέα της χειροκίνητης υπεραστικής τηλεφωνίας ήταν 3,02 χειροκίνητες συνδιαλέξεις ανά ώρα ενώ η αντίστοιχη απόδοση το 1984 ήταν 1,88 συνδιαλέξεις ανά ώρα (μείωση παραγωγικότητας 37,7%). Η σημαντική μείωση της ζήτησης (από 23,7 εκατ. το 1974 έπεσε στα 5,4 εκατ. το 1984) σε συνδυασμό με την αδυναμία του Οργανισμού να αξιοποιήσει το προσωπικό (κυρίως χειρίστριες εκμετάλλευσης) είναι οι κύριες αιτίες της αρνητικής εξέλιξης της παραγωγικότητας.

Και για τη δραστηριότητα αυτή η απώλεια χρόνου λόγω χαμηλής παραγωγικότητας σε σχέση με την πρότυπη ανήλθε το 1984 σε 1.802.000 εργατοώρες με συνολικό κόστος εργασίας 1,9 δισ.δρχ. περίπου\*

---

\* Εκτιμώντας πρότυπο μέσο χρόνο 12' ανά τηλεφώνημα και ωρομίσθιο 918 που φθάνει τις 1056 με τις αναλογούσες διοικητικές δαπάνες.



(ΙΙΙ) Κόστος

Η επιτροπή δεν μπόρεσε να βρεί στοιχεία σύγκρισης του κόστους παραγωγής στον ΟΤΕ με αυτό άλλων τηλεπικοινωνιακών οργανισμών. Ο πίνακας 2.16 απεικονίζει την αύξηση του μέσου κόστους για μια σειρά υπηρεσιών από το 1977 έως το 1984. Συγκρίνοντας τις αυξήσεις του μέσου κόστους με την αύξηση του δείκτη αποπληθωρισμού του ΑΕΠ παρατηρούμε πως για τις πιο "παραδοσιακές" υπηρεσίες η αύξηση του κόστους υπερβαίνει κατά πολύ τον πληθωρισμό. Αντίθετα, για τις υπηρεσίες όπου είναι έντονη η παρουσία της τεχνολογικής εξέλιξης (πχ. αυτόματη τηλεφωνία) η αύξηση του κόστους κινήθηκε σε επίπεδα παραπλήσια του πληθωρισμού, με εξαίρεση μόνο την αυτόματη διεθνή τηλεφωνία όπου υπήρξε μια σχετική μείωση (περίπου 2,5 φορές) του πραγματικού κόστους.

α/α	ΜΕΣΟ ΚΟΣΤΟΣ	1977	1978	1979	1980	1981	1982	1983	1984	Δείκτης σταθ. βάσης (1977=100) 1984
1.	Αυτόματης Αστικής μονάδας	1,618	1,855	2,720	3,026	3,878	5,692	5,160	5,693	351,9
2.	Χειροκίνητης " "	3.393	4.479	4.250	5.372	7.493,50	8.527	10.334	16.194,50	477,3
3.	Δευτερεύουσα εγκατάσταση	317	329	362	405	457	608	685	995,50	314,0
4.	Αυτόματης Υπεραστικής μονάδας	0,426	0,487	0,485	0,476	0,569	0,845	0,901	1,063	249,5
5.	" Διεθνούς "	181	0,164	0,159	0,154	0,159	0,311	0,304	0,240	137,9
6.	Χειροκίνητης Υπεραστ. "	325	254	325	414	563	825	890	1.106	611,0
7.	" Διεθνούς "	47 + 323	562	458	487	527	1.192	1.676	2.203	677,0
8.	Ραδιοσυμβιαλέξεις Εσωτ + Εξωτ.	171	60 + 503	49,648+576	79,475+1030	119,50	241	395	424	
9.	Τηλεγραφήματος Εσωτερικού	307	174	237	330	473	679	806	1.018	595,3
10.	" Εξωτερικού	0,945	346	468	648	987	1.594	2.241	2.992	974,6
11.	Τηλετυπώματος Εσωτερικού	9,26	1,297	1,977	1,977	2,52	3,30	3,73	4,14	438,1
12.	" Εξωτερικού	10,74	11,10	12,340	12,340	16,51	22,35	26,49	31,64	341,7
13.	Ραδιοτηλέματος Εσωτ+Εξωτ.	94,20+245	89,40+315	183,716+994	183,716+994	320	445	525	709	
14.	Τηλετυπώματος Χειρ.Εξωτερ.		11,30	26,730	26,730	61,20	113,40	180,73	207	1927,4
	Δείκτης Αποπληθωρισμού ΔΕΠ	100								341,0

Πίνακας 2.16. Μέσο κόστος παρεχόμενων υπηρεσιών ανά μονάδα (σε δραχμές)

## 2.6. Τεχνολογικό επίπεδο

Η σταδιακή απαξίωση του τεχνολογικού εξοπλισμού του ΟΤΕ, σε συνδυασμό με τη συνεχή αναβολή λήψης αποφάσεων για την εισαγωγή της νέας ηλεκτρονικής τεχνολογίας, έχει οδηγήσει στην υποβάθμιση της τεχνικής υποδομής, τη συσσώρευση πολλών προβλημάτων, τη χειροτέρευση των προσφερόμενων υπηρεσιών και τη διαφυγή σημαντικών εσόδων.

Η τεχνική υποδομή του ΟΤΕ, τα "κέντρα" που αποτελούνται καθένα από μέχρι και 10.000 "κυκλώματα", χωρίζονται σχηματικά στις παρακάτω κατηγορίες :

7 πρωτεύοντα	(διεθνής τηλεφωνία)
44 κύρια	(υπεραστική τηλεφωνία)
220 κομβικά	(αστική τηλεφωνία)
1900 τερματικά	( " " )

Τα σημαντικότερα προβλήματα εμφανίζονται στην υπεραστική τηλεφωνία (που είναι και η κυριότερη πηγή εσόδων του οργανισμού) και στην αστική τηλεφωνία της Αθήνας. Στη διεθνή τηλεφωνία και στην αστική τηλεφωνία των άλλων μεγάλων πόλεων τα προβλήματα είναι σχετικά μικρότερα.

Τα σημερινά κέντρα και κυκλώματα είναι συμβατικά, ηλεκτρομηχανικά. Η τεχνολογία αυτή δεν είναι γενικά ξεπερασμένη, χρησιμοποιείται ακόμη αρκετά σε όλες τις χώρες, αλλά αντικαθίσταται σταδιακά από τη σύγχρονη ηλεκτρονική (ψηφιακή) τεχνολογία που παρουσιάζει πολλά πλεονεκτήματα.

Το πρόβλημα γίνεται έντονο γιατί μέρος του εξοπλισμού είναι πολύ παλιό. Είναι χαρακτηριστικό ότι τα 8 κύρια κέντρα της Αθήνας και πολλά κομβικά έχουν ηλικία 30 έως 50 χρόνια, με παλαιά τεχνική και περιορισμένες δυνατότητες.

Η παλαιότητα, σε συνδυασμό και με την ποικιλία των τύπων που υπάρχουν, δημιουργούν μιά σειρά από προβλήματα και καθιστούν επιτακτική την σταδιακή αντικατάστασή τους.

Πράγματι από το 1980 αποφασίσθηκε κατ'αρχήν η σταδιακή αντικατάσταση των κυκλωμάτων, των κέντρων και του δικτύου γενικότερα με ηλεκτρονικά. Τούτο συνδυάσθηκε και με την ίδρυση της ΕΛΒΗΛ με σκοπό την κατασκευή στη χώρα μας του μεγαλύτερου μέρους από τον απαραίτητο εξοπλισμό.

Οι συνεχείς αναβολές της απόφασης για την ΕΛΒΗΛ τα τελευταία χρόνια είχαν σαν συνέπεια ούτε ηλεκτρονικά κυκλώματα να τοποθετούνται αλλά ούτε καν τα απαραίτητα ηλεκτρομηχανικά για την ανάληψη του φόρτου από τη συνεχή αύξηση της κίνησης.

Έτσι σήμερα παρουσιάζονται :

- μεγάλη δυσχέρεια προσπέλασης στο υπεραστικό δίκτυο από έλλειψη επαρκών ζευκτικών κυκλωμάτων.
- η δυσχέρεια μάλιστα αυτή αυξάνεται εκθετικά με τη συνεχή εγκατάσταση νέων τηλεφωνικών συνδέσεων και σύμφωνα με ορισμένες εκτιμήσεις αρμοδίων παραγόντων του ΟΤΕ, ο οργανισμός θα αναγκασθεί να μην εγκαθιστά νέες τηλεφωνικές συνδέσεις αν δεν έχει προηγουμένως εξασφαλίσει υπεραστικά κυκλώματα, για να αποφύγει τον κίνδυνο κατάρρευσης του δικτύου.
- απαράδεκτα υψηλό ποσοστό εκτροφών καθώς και θόρυβοι, συνακροάσεις κλπ εξ αιτίας των περιορισμένων δυνατοτήτων και της χαμηλής αξιοπιστίας των πεπαλαιωμένων διαβιαστικών κέντρων της πρωτεύουσας
- διαφυγή εσόδων σε μακρινές διεθνείς συνδιαλέξεις λόγω αδυναμίας των κέντρων να μετρήσουν όλους τους παλμούς ανά λεπτό.

Το μεγαλύτερο μέρος των παραπάνω προβλημάτων αναμένεται ότι μπορεί σύντομα να διορθωθεί με την εισαγωγή της ηλεκτρονικής τεχνολογίας.

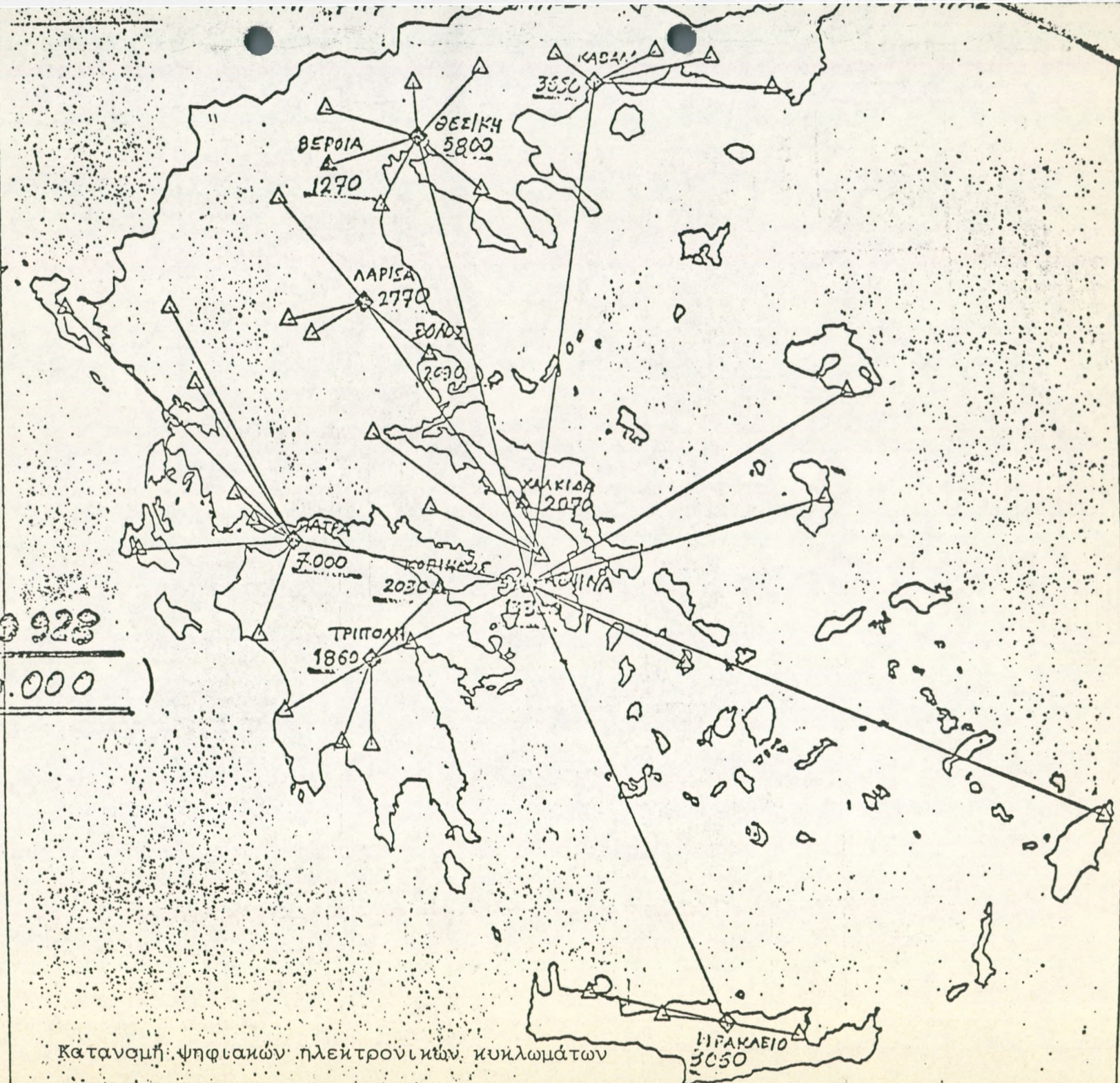
Ήδη από το 1983 ο ΟΤΕ ζητάει σε πρώτη φάση την άμεση προμήθεια και εγκατάσταση 80.000 ψηφιακών ζευκτικών κυκλωμάτων. Από αυτά 50.000 περίπου θα είναι αυτόματα υπεραστικά κυκλώματα και 30.000 διαβιβαστικά κυκλώματα στην περιοχή της πρωτεύουσας (βλ. σχέδιο).

Την περίοδο αυτή το πρόβλημα της ΕΛΒΗΛ (και κατά συνέπεια και των ηλεκτρονικών κυκλωμάτων) δείχνει να είναι πολύ κοντά στην οριστική επίλυση του. Έτσι ελπίζεται ότι σύντομα θα προωθηθούν οι διαδικασίες για την προμήθεια και εγκατάσταση των παραπάνω απαραίτητων ψηφιακών κυκλωμάτων, και θα εξαλειφθούν κατά συνέπεια τα προβλήματα που δημιουργούνται από το σημερινό υποβαθμισμένο τεχνολογικό επίπεδο του εξοπλισμού του ΟΤΕ, ώστε να αυξηθούν τα έσοδα και να βελτιωθεί σημαντικά η ποιότητα των υπηρεσιών.

ΚΥΚΛΩΜΑΤΑ

ΘΕΣΣΑΛΙΑ Β	13300
ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ Β	2070
ΘΕΣΣΑΛΙΑ Β	5800
ΒΕΡΟΙΑ Β	1270
ΛΑΡΙΣΑ Β	2270
ΚΑΙΣΕΡΙΑΝΗ Β	2090
ΚΑΒΑΛΑ Β	3650
ΠΑΤΡΑ Β	7000
ΤΡΙΠΟΛΗ Β	1860
ΚΟΡΙΝΘΟΣ Β	2030
ΠΑΚΙΔΙΟ Β	3060
ΣΥΝ.	44.900
ΚΑΘ. Β	9370
Β	25.160
ΣΥΝ.	70.928
ΣΥΝ.	7500
ΣΥΝ.	3450

70.928  
( ~ 80.000 )



Κατανεμημένα ψηφιακά ηλεκτρονικά κυκλώματα

### 3. Επενδύσεις

#### 3.1. Γενικά

Όπως έχει ήδη αναφερθεί ο ΟΤΕ βρίσκεται στις παραμονές της περιόδου όπου θα χρειασθεί να αλλάξει την τεχνολογική υποδομή του και να περάσει σταδιακά από τα συμβατικά ηλεκτρομηχανικά συστήματα στα ηλεκτρονικά. Αυτό, σε συνδυασμό με την ανάγκη διατήρησης ενός ικανοποιητικού ρυθμού εγκατάστασης νέων τηλεφωνικών παροχών για την ικανοποίηση της ζήτησης που εξακολουθεί να παραμένει σε υψηλά επίπεδα, και στην ενδεχόμενη επιλογή της επέκτασης των δραστηριοτήτων σε νέες υπηρεσίες υψηλής τεχνολογίας (τηλεπληροφορική κλπ.), σημαίνει ότι το ύψος των επενδύσεων τα αμέσως επόμενα χρόνια ενδέχεται να αυξηθεί σημαντικά σε πραγματικούς όρους συγκριτικά με τα σημερινά επίπεδα.

Θα πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη προσοχή στο μέλλον ώστε να μην υπάρξει σημαντική και ανεξέλεγκτη αύξηση των επενδύσεων, αλλά να πραγματοποιούνται με γνώμονα την γενικότερη διαθεσιμότητα χρηματικών πόρων, με προσεκτική επιλογή και ιεράρχηση των αναγκών και μετά από εμπειριστατωμένες οικονομοτεχνικές μελέτες.

Ο πίνακας 23 σελ. 8 δείχνει την εξέλιξη του ύψους των επενδύσεων για την περίοδο 1975-1985. Αν και όπως αναφέρεται τα μεγέθη παρουσιάζονται για λογιστικούς λόγους αυξημένα με την ενσωμάτωση συναλλαγματικών διαφορών, το γεγονός παραμένει ότι το ύψος των επενδύσεων στην παραπάνω περίοδο αυξάνεται σε πραγματικούς όρους. Για το 1985 το καθαρό ύψος των επενδύσεων ήταν 22 δισ.δραχμές ενώ για το 1986 προβλέπεται να φθάσει το 24 δισ.δραχμές.

Οι επενδύσεις μπορούν σχηματικά να χωρισθούν σε τρεις κατηγορίες:

- επενδύσεις για κάλυψη της ζήτησης για νέες τηλεφωνικές συνδέσεις
- επενδύσεις για την ανανέωση του τεχνικού εξοπλισμού (ηλεκτρονικά κυκλώματα και παροχές)

- επενδύσεις σε νέες υπηρεσίες υψηλής τεχνολογίας

Παρακάτω θα εξετασθούν τα βασικότερα προβλήματα κάθε μιάς από τις κατηγορίες αυτές.

### 3.2. Επενδύσεις για νέες τηλεφωνικές συνδέσεις

Τα τελευταία χρόνια ο ΟΤΕ έχει αποκαταστήσει έναν σχεδόν σταθερό ρυθμό εγκατάστασης νέων τηλεφωνικών παροχών που κυμαίνονται γύρω στις 170.000 ενώ οι συνδέσεις κυμαίνονται γύρω στις 200.000.

(Με τον όρο παροχή εννοείται η γραμμή που ξεκινάει από το τηλεφωνικό κέντρο. Σύνδεση είναι η εγκατάσταση της τηλεφωνικής συσκευής. Η διαφορά των δύο οφείλεται στο ότι υπάρχουν σε διάφορα κέντρα αδιάθετες παροχές που σταδιακά συνδέονται κάθε χρόνο).

Με τις συνθήκες που επικρατούν σήμερα και την ακολουθούμενη τιμολογιακή πολιτική οι αιτήσεις για νέες τηλεφωνικές συνδέσεις αυξάνονται ταχύτερα από τις πραγματοποιούμενες συνδέσεις. Έτσι ο αριθμός των εκκρεμών αιτήσεων, καθώς και ο μέσος χρόνος αναμονής για νέα τηλεφωνική σύνδεση παρουσιάζουν μια τάση αύξησης κάθε χρόνο όπως φαίνεται και στο κεφαλ. 2.

Ο ΟΤΕ έχει επεξεργασθεί τρία εναλλακτικά σενάρια με στόχο το 1995.

- κάλυψη κατά 100% των αναγκών (να μην υπάρχει δηλαδή εκκρεμής αίτηση) πράγμα που αντιστοιχεί σε 50% μέση τηλεφωνική πυκνότητα (ποσοστό που αντιστοιχεί σήμερα στις προηγμένες χώρες της Ευρώπης).

Αυτό απαιτεί μέση αύξηση των εγκατεστημένων παροχών κατά 220.000 το χρόνο.

- κάλυψη κατά 95% των αναγκών πράγμα που αντιστοιχεί σε 47,5% τηλεφωνική πυκνότητα και που απαιτεί αύξηση των παροχών κατά 190.000 το χρόνο. Στην περίπτωση αυτή θα εξακολουθούν να υπάρχουν 200.000 περίπου εκκρεμής αιτήσεις.



- κάλυψη κατά 90% των αναγκών πράγμα που αντιστοιχεί σε 45% τηλεφωνική πυκνότητα και που απαιτεί αύξηση των παροχών κατά 170.000 το χρόνο (δηλαδή ρυθμό αύξησης ίσο με τον σημερινό). Στην περίπτωση αυτή θα εξακολουθούν να υπάρχουν 500.000 εκκρεμείς αιτήσεις (έναντι 900.000 που υπάρχουν σήμερα).

Και στα τρία παραπάνω σενάρια προβλέπεται και η ολοκλήρωση της τηλεφωνοδότησης όλων των οικισμών της χώρας. Το πρόγραμμα τηλεφωνοδότησης 13.000 περίπου απομακρυσμένων οικισμών της χώρας άρχισε το 1982 και μέχρι στιγμής έχει πραγματοποιηθεί περίπου κατά τα 2/3. Σήμερα υπολογίζεται ότι απομένουν περίπου 4.500 οικισμοί που θα πρέπει να τηλεφωνοδοτηθούν. Το πρόγραμμα φυσικά έχει έντονα κοινωνικό χαρακτήρα και από καθαρά οικονομική άποψη δημιουργεί ελλείμματα στον ΟΤΕ που βάσει του Ν.Δ. καλύπτονται μερικά τουλάχιστον από το κράτος.

Τα παραπάνω τρία εναλλακτικά σενάρια - και ιδίως τα δύο πρώτα - σημαίνουν ότι το ετήσιο ύψος των επενδύσεων θα πρέπει να αυξηθεί (σε διαφορετικό βέβαια βαθμό για κάθε σενάριο) σε πραγματικούς όρους σε σχέση με το ύψος του 1986.

Μία τέτοια αύξηση δεν είναι επιθυμητή δεδομένου ότι σε συνδυασμό με τα πρόσθετα ποσά που θα απαιτηθούν στο μέλλον για τις άλλες δύο κατηγορίες επενδύσεων, θα οδηγήσει σε μία υπέρμετρη συνολική αύξηση του ύψους των επενδύσεων του ΟΤΕ και στην ανάγκη μεγαλύτερης προσφυγής σε δανεισμό για τη χρηματοδότησή της.

Αντίθετα η προσπάθεια θα πρέπει να στραφεί στην λήψη μέτρων για τον περιορισμό της ζήτησης νέων τηλεφωνικών συνδέσεων, που ως ένα σημείο μπορεί να χαρακτηριστεί υπερβολική, με την έννοια ότι καλύπτει ανάγκες πολύ μεγαλύτερες από τις βασικές (δεύτερες και τρίτες

συσκευές κλπ.) και είναι σε μεγάλο βαθμό αποτέλεσμα της συγκεκριμένης τιμολογιακής και γενικότερης πολιτικής που ακολουθήθηκε μέχρι σήμερα. Έτσι ένας σχετικός περιορισμός της ζήτησης δεν αναμένεται να δημιουργήσει κανένα ουσιαστικό πρόβλημα αλλά αντίθετα θα οδηγήσει τη ζήτηση στα "φυσιολογικά" της επίπεδα.

Ορισμένα μέτρα (που αναλύονται λεπτομερέστερα στο κεφάλαιο της τιμολογιακής πολιτικής) είναι:

- η εκτεταμένη χρήση δευτερευουσών συνδέσεων σε κτίρια γραφείων
- η σημαντική αύξηση της εισφοράς και του πάγιου για τις δεύτερες ή τρίτες συνδέσεις στον ίδιο συνδρομητή.

Θα μπορούσαν επίσης να ληφθούν ορισμένα πρόσθετα μέτρα όπως:

- η επανεξέταση των επικρεμωσών αιτήσεων για να επιβεβαιωθεί ποιές ισχύουν ακόμη, πράγμα που θα βοηθήσει στον προγραμματισμό.
- η προσπάθεια για ικανοποίηση κατά προτεραιότητα των αιτήσεων με οικονομικά ή κοινωνικά κριτήρια ώστε οι μεγάλοι χρόνοι αναμονής να παρουσιάζονται σε περιπτώσεις όπου η ανάγκη είναι λιγότερο επιτακτική.
- η σωστή μελέτη των τηλεφωνικών κέντρων ώστε η δυναμικότητά τους να επαρκεί για την κάλυψη των αναγκών της περιοχής, και να μην παρουσιάζονται φαινόμενα αδυναμίας κάλυψης της ζήτησης για τεχνικούς λόγους. (Είναι χαρακτηριστικό ότι η σημαντική μετακίνηση του πληθυσμού της Αθήνας στα βόρεια προάστεια δημιούργησε προβλήματα ανεπάρκειας των κέντρων σε πολλά από αυτά).

### 3.3. Επενδύσεις για ανανέωση του τεχνικού εξοπλισμού

Όπως έχει ήδη αναφερθεί μεγάλο μέρος του βασικού εξοπλισμού του ΟΤΕ (κέντρα, κυκλώματα κλπ.) έχει απαξιωθεί μια και λειτουργεί ήδη πάνω από 30 χρόνια. Το γεγονός δημιουργεί σημαντικά προβλήματα και διαφυγή εσόδων, που εντοπίζονται ειδικότερα στην υπεραστική τηλεφωνία και στην αστική τηλεφωνία της Αθήνας. Για το λόγο αυτό είναι επιτακτική η ανάγκη της άμεσης προμήθειας 80.000 κυκλωμάτων (50.000 υπεραστικών και 30.000 αστικών), προμήθειας που έχει ήδη καθυστερήσει 2-3 χρόνια γιατί έχει συνδεθεί με την απόφαση για την κατασκευή ηλεκτρονικού τηλεπικοινωνιακού υλικού στην Ελλάδα. Για το θέμα αυτό (ΕΛΒΗΛ) λήφθηκε πρόσφατα μια κατ'αρχήν θετική απόφαση σε ανώτατο κυβερνητικό επίπεδο, και άρχισε η τελική φάση για την υλοποίησή της.

Επειδή οι επιπτώσεις στην ποιότητα των υπηρεσιών αλλά και οι κίνδυνοι κατάρρευσης των δικτύων από τη μη τοποθέτηση των 80.000 ηλεκτρονικών κυκλωμάτων, είναι εμφανείς και τονίζεται με έμφαση και από τις αρμόδιες υπηρεσίες του ΟΤΕ, προτείνεται να βρεθεί κάποιος τρόπος να αποδεσμευθεί η προμήθειά τους από τις γενικότερες διαπραγματεύσεις για την βιομηχανία τηλεπ/κού υλικού. Ίσως τώρα που κατ'αρχήν καθορίστηκαν οι οίκοι που θα προμηθεύσουν την τεχνογνωσία για την βιομηχανία, η δυνατότητα σύντομης και ανεξάρτητης προμήθειας των κυκλωμάτων είναι πιο εύκολη.

Η τοποθέτηση των κυκλωμάτων αυτών υπολογίζεται ότι μπορεί να ολοκληρωθεί σε μια διετία από την παραγγελία τους. Το όλο έργο αναμένεται να κοστίσει 7,5 δισ.δραχμές περίπου, αλλά κατά τους υπολογισμούς του ΟΤΕ θα προκαλέσει σημαντική αύξηση εσόδων και μπορεί να αποσβεσθεί πολύ σύντομα.

Στη συνέχεια απαιτείται φυσικά και η σταδιακή αντικατάσταση του σημερινού συμβατικού (ηλεκτρομηχανικού) εξοπλισμού του ΟΤΕ με τον αντίστοιχο ηλεκτρονικό (κέντρα, κυκλώματα, γραμμές).

Το έργο είναι μακρόπνοο και η ολοκλήρωσή του μπορεί να χρειασθεί ακόμη και 30 χρόνια. Προς το παρόν υπάρχουν διάφορα μεσοπρόθεσμα σενάρια που, με χρονικό ορίζοντα το 1995, προβλέπουν διάφορους ρυθμούς στην τοποθέτηση ηλεκτρονικών κυκλωμάτων και γραμμών.

Το πιο πρόσφατο αναφέρεται σε ένα σύνολο 900.000 γραμμών και κυκλωμάτων για την επόμενη δεκαετία και ειδικότερα σε ένα ρυθμό 70.000 περίπου για τα πρώτα πέντε χρόνια και 150.000 περίπου για τα πέντε δεύτερα.

Στο σημείο αυτό θα πρέπει απλώς να επαναληφθεί η γενική παρατήρηση ότι για τον τελικό καθορισμό του ετήσιου ρυθμού τοποθέτησης των ηλεκτρονικών γραμμών και κυκλωμάτων θα πρέπει να λαμβάνεται σοβαρά υπόψη το προβλεπόμενο ύψος και ο βαθμός αυτοχρηματοδότησης των επενδύσεων.

Το κόστος προμήθειας μόνον των 900.000 κυκλωμάτων είναι περίπου 25 δισ.δραχ. σε τιμές 1986, αλλά φυσικά τό κόστος της τοποθέτησής τους, των βοηθητικών εξαρτημάτων της εκπαίδευσης του προσωπικού κλπ. θα είναι σημαντικά αυξημένο.

#### 3.4. Επενδύσεις σε νέες υπηρεσίες υψηλής τεχνολογίας

Πρόκειται για διάφορα προγράμματα, τηλεπληροφορική, telefax, inmarsat κλπ. που ο ΟΤΕ έχει αρχίσει να αναπτύσσει ή μελετάει την ανάπτυξή τους.

Τα προγράμματα φυσικά παρουσιάζουν ενδιαφέρον για την οικονομία γενικότερα και θα πρέπει να εξετάζονται σαν προοπτικές.

Παρ'όλα αυτά θα πρέπει να προωθούνται μετά από πολύ προσεκτικές ρεαλιστικές και προσαρμοσμένες στην ελληνική πραγματικότητα οικονομοτεχνικές μελέτες και πάντοτε με γνώμονα τη διαθεσιμότητα πόρων για επενδύσεις.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: Τιμολογιακή πολιτική

### 4.1. Γενική θεώρηση

Στο κεφάλαιο αυτό θα εξετασθεί η τιμολογιακή πολιτική του ΟΤΕ και θα γίνουν προτάσεις για αναπροσαρμογή-ορθολογικοποίηση της στη βάση ορισμένων γενικών αρχών αλλά και με στόχο τη συμβολή στην αντιμετώπιση των προβλημάτων που εκτέθηκαν στο δεύτερο κεφάλαιο.

Ο ΟΤΕ παρέχει ένα μεγάλο αριθμό διαφορετικών υπηρεσιών (πάνω από 50) στο χώρο των τηλεπικοινωνιών, στις οποίες αντιστοιχεί ένα ίσος αριθμός τιμών. Αναμφισβήτητα όμως, η βασική υπηρεσία είναι η αυτόματη τηλεφωνία τα κυριώτερα τέλη της οποίας αποφέρουν πάνω από το 85% των εσόδων εκμετάλλευσης. Η εξέταση της αυτόματης τηλεφωνίας, θα είναι, επομένως, σχετικά εκτενής ενώ των υπολοίπων υπηρεσιών συνοπτικότερη.

#### 4.1.1. Αυτόματη τηλεφωνία

Στην αυτόματη τηλεφωνία ξεχωρίζουμε τα εξής πέντε βασικά τέλη\*:

- εφάπαξ εισφορά
- βασικό τέλος
- τέλος αστικής συνδιάλεξης
- τέλος υπεραστικής συνδιάλεξης
- τέλος διεθνούς συνδιάλεξης

##### 4.1.1.1. Εφάπαξ εισφορά

Η εφάπαξ εισφορά είναι το τέλος σύνδεσης με το δίκτυο, που μετά τις πρόσφατες αυξήσεις (Αύγουστος 1986) καθορίζεται ως εξής:

α. Η εφάπαξ εισφορά της απλής πρώτης κυρίας Δραχμές  
τηλεφωνικής συνδέσεως κάθε συνδρομητή:

- (1) Τηλεφωνικής συνδέσεως που συνδέεται σε αυτόματο αστικό τηλεφωνικό Κέντρο ενταγμένο στο Εθνικό αυτόματο υπεραστικό τηλεφωνικό δίκτυο.

20.000

\* άλλα τέλη όπως μεταφορά τηλεφώνου, θα εξετασθούν μαζί με τις υπόλοιπες υπηρεσίες.

- (2) Τηλεφωνικής συνδέσεως που συνδέεται σε αυτόματο αστικό τηλεφωνικό Κέντρο μη ενταγμένο στο Εθνικό αυτόματο υπεραστικό τηλεφωνικό δίκτυο ή σε χειροκίνητο Κέντρο 5.000
- β. Η εφάπαξ εισφορά απλής κύριας τηλεφωνικής συνδέσεως που χορηγείται σε συνδρομητή στο όνομα του οποίου λειτουργεί κατά την ημερομηνία εγκατάστασής της και άλλη τηλεφωνική σύνδεση, σε οποιοδήποτε τηλεφωνικό Κέντρο της χώρα και σε οποιοδήποτε από τις παραπάνω κατηγορίες υπάγεται το Κέντρο που λειτουργεί αυτή. 30.000
- γ. Για την εγκατάσταση απλής κύριας τηλεφωνικής συνδέσεως σε χώρο που χρησιμοποιείται για κατοικία (ανεξάρτητη οικία ή διαμέρισμα) μέσα στο οποίο λειτουργεί κατά την ημερομηνία εγκατάστασής και άλλη τηλεφωνική σύνδεση στο όνομα οποιουδήποτε άλλου προσώπου η εφάπαξ εισφορά καθορίζεται σε 30.000
- δ. Για τις Κρατικές Υπηρεσίες και τα Νομικά Πρόσωπα Δημοσίου Δικαίου η εγκατάσταση τηλεφωνικής συνδέσεως πέραν της πρώτης θα θεωρείται από απόψεως τιμολογίου ως πρώτη απλή κύρια τηλεφωνική σύνδεση.

Ο πίνακας 4.1 παραθέτει την εφάπαξ εισφορά στις χώρες μέλη της CEPT. Τα στοιχεία των άλλων χωρών (εκτός Ελλάδας) αναφέρονται στα έτη 1983-1985, και επομένως δεν έχουν απεικονισθεί αυξήσεις των τελευταίων ετών, οι οποίες γενικά δεν πρέπει να είναι μεγάλες δοσμένου του σχετικά συγκρατημένου πληθωρισμού στις περισσότερες χώρες τα τελευταία χρόνια. Έτσι μπορεί να ειπωθεί πως η εφάπαξ εισφορά στην Ελλάδα βρίσκεται κάπου κοντά στο μέσο των άλλων χωρών μελών της CEPT. Το 1984 (ένα έτος στο οποίο αναφέρονται οι περισσότερες χώρες) η εφάπαξ εισφορά στην Ελλάδα ήταν 15.000 δρχ., που θα την κατέταξε στην ένατη θέση, δηλαδή πάλι κοντά στο μέσο.

Πίνακας 4.1. Εφάπαξ εισφορά κύριας τηλεφωνικής σύνδεσης  
στις χώρες-μέλη της CEPT

α/α	Χώρα	Έτος	Εφάπαξ εισφορά κύριας τηλεφωνικής σύνδεσης	
			Σε εθνικό νόμισμα	Σε δραχμές*
1.	Ελβετία	1984	πραγματικές δαπάνες +(100-200) φράγκα	πραγμ. δαπάνες +(8.102-16.204)
2.	Αυστρία	1983	πραγματικές δαπάνες + 750 σελίνια	πραγμ.δαπάνες + 6.969
3.	Νορβηγία	1984	2.000 κορόνες	36.704
4.	Ιρλανδία	1983	180 λίρες	32.616
5.	Δανία	1985	1.455 κορόνες	25.324
6.	Ελλάδα	1986	20.000 δραχ.	20.000
7.	Ιταλία	1984	200.000 λιρέτες	18.990
8.	Αγγλία	1984	75-85 λίρες	15.086-17.097
9.	Βέλγιο	1985	4.700 φράγκα	14.840
10.	Ολλανδία	1983	227,5 φιορίνια	13.198
11.	Σουηδία	1984	615 κορόνες	11.977
12.	Ισπανία	1984	11.000 πεσέτες	11.128
13.	Πορτογαλία	1985	9.500 εσκούδος	8.826
14.	Γαλλία	1984	400 φράγκα	8.030
15.	Δ.Γερμανία	1984	65 μάρκα	4.249

\* Για τη μετατροπή των ξένων νομισμάτων σε δραχμές χρησιμοποιήθηκε η μέση τιμή αγοράς-πώλησης συναλλάγματος της Τράπεζας της Ελλάδος την 18.8.1986.

#### 4.1.1.2. Βασικό τέλος

Το βασικό τέλος (πάγιο) είναι σταθερό και ανεξάρτητο από το βαθμό χρήσης της σύνδεσης και αναφέρεται στις δαπάνες συντήρησης της σύνδεσης. Μετά τις πρόσφατες (Αύγουστος 1986) αυξήσεις καθορίζεται ως εξής:

- α. Βασικό μηνιαίο τέλος απλής κύριας τηλεφωνικής συνδέσεως (αυτόματης ή χειροκίνητης) που συνδέεται σε αυτόματο αστικό τηλεφωνικό κέντρο ή τηλεπικοινωνιακό πρακτορείο:
- Ενταγμένο στο Εθνικό Αυτόματο Υπεραστικό Τηλεφωνικό Δίκτυο 250
  - Μη ενταγμένο στο Εθνικό Αυτόματο Υπεραστικό Τηλεφωνικό Δίκτυο 60
- β. Εάν στην αυτή κατοικία (ανεξάρτητη οικία ή διαμέρισμα) λειτουργούν κύριες τηλεφωνικές συνδέσεις περισσότερες της μιας, ανεξάρτητα αν αυτές ανήκουν εις τον αυτόν ή άλλον συνδρομητή, το καταβαλλόμενο γι' αυτές τις συνδέσεις μηνιαίο βασικό τέλος κλιμακώνεται ως εξής:
- Για την πρώτη κύρια τηλεφωνική σύνδεση καταβάλλονται τα ανωτέρω μηνιαία τέλη (της παραγράφου α). 250
  - Για τη δεύτερη κύρια τηλεφωνική σύνδεση, καταβάλλονται 600
  - Για κάθε μία πέραν της δεύτερης, κύρια τηλεφωνική σύνδεση, καταβάλλονται 1.200

Ο πίνακας 4.2 παραθέτει το βασικό ετήσιο τέλος κύριας τηλεφωνικής σύνδεσης στις χώρες-μέλη της CEPT. Όπως φαίνεται, σε σχέση με όλες τις άλλες χώρες το βασικό τέλος στην Ελλάδα είναι εξαιρετικά χαμηλό: 3.000 δραχ./έτος (1.800 δραχ./έτος το 1984) ενώ ο μέσος όρος είναι 13.773 δραχ./έτος και στην επόμενη φθηνότερη χώρα (Σουηδία) είναι 8.218 δραχ./έτος)\*

\* Στην πραγματικότητα η διαφορά σήμερα είναι ακόμη μεγαλύτερη γιατί πρέπει να ληφθούν υπόψη και οι αυξήσεις των τελευταίων χρόνων που δεν έχουν απεικονισθεί για τις άλλες χώρες. Από την άλλη πλευρά δεν λαμβάνεται καθόλου υπόψη



Πίνακας 4.2. Βασικό ετήσιο τέλος (πάγιο) κύριας τηλεφωνικής σύνδεσης στις χώρες-μέλη της CEPT.

Α/Α	Χώρα	Έτος	Βασικό ετήσιο τέλος κύριας τηλεφωνικής σύνδεσης		
			Σε εθνικό νόμισμα	Σε δραχμές <sup>1</sup>	
				διακύμανση	μέσος όρος <sup>2</sup>
1	Ιρλανδία	1983	118-128 λίρες	21.382-23.194	22.288
2	Δ.Γερμανία	1984	240-324 μάγκα	15.687-21.177	18.432
3	Ελβετία	1984	195-255 φράγκα	15.799-20.660	18.230
4	Αυστρία	1983	1.920 σελίνια	17.841	17.841
5	Αγγλία	1984	60,6-94 λίρες	12.205-18.932	15.568
6	Ολλανδία	1983	258-276 φιορίνι	14.967-16.011	15.489
7	Νορβηγία	1984	504-1.176 κορώνες	9.249-21.582	15.415
8	Δανία	1985	784-932 κορώνες	13.646-16.221	14.933
9	Ισπανία	1984	11.220-13.757 πεσέτες	11.350-13.917	12.633
10	Βέλγιο	1985	3.120-4.596 φράγκα	9.850-14.510	12.180
11	Πορτογαλία	1985	12.600 εσκούδος	11.705	11.705
12	Ιταλία	1984	63.840-163.500 λιρέτες	6.062-15.524	10.793
13	Γαλλία	1984	420-564 φράγκα	8.432-11.323	9.877
14	Σουηδία	1984	368-476 κορώνες	7.167-9.270	8.218
15	Ελλάδα	1986	3.000 δραχμές	3.000	3.000
Μέσος όρος <sup>2</sup>					13.773

<sup>1</sup> Για τη μετατροπή των ξένων νομισμάτων σε δραχμές χρησιμοποιήθηκε η μέση τιμή αγοράς-πώλησης συναλλάγματος της Τράπεζας της Ελλάδας την 18.8.1986.

<sup>2</sup> Ο μέσος όρος (κάθε χώρας) είναι ο αριθμητικός μέσος της μεγαλύτερης και της μικρότερης τιμής. Ο μέσος όρος όλων των χωρών υπολογίστηκε χρησιμοποιώντας τους μέσους όρους κάθε χώρας.

#### 4.1.1.3. Τέλος αστικής συνδιάλεξης

Κάθε αστική συνδιάλεξη υπολογίζεται σαν μία μονάδα και μετά τις πρόσφατες αυξήσεις (Αύγουστος 1986) χρεώνεται ως εξής για συνδιάλεξη από μη κοινόχρηστο τηλέφωνο\* .

- κάθε μία μονάδα από τις πρώτες 150 μηνιαίως	2,60 δραχ.
- κάθε μία μονάδα από τις πέραν των 150 μηνιαίως	3,30 "

Ο πίνακας 4.3 παραθέτει τα τέλη αστικής συνδιάλεξης στις χώρες-μέλη της CEE. Όπως φαίνεται σε σχέση με τις άλλες χώρες το τέλος αστικής συνδιάλεξης στην Ελλάδα είναι πολύ χαμηλό,\*\* δεδομένου μάλιστα ότι στην Ελλάδα δεν υπάρχει χρονοχρέωση (χρέωση ανάλογα με τη διάρκεια της συνδιάλεξης).

#### 4.1.1.4. Τέλος υπεραστικής συνδιάλεξης

Το τέλος μιας υπεραστικής συνδιάλεξης είναι συνάρτηση της απόστασης, της διάρκειας της συνδιάλεξης, και της ώρας της ημέρας κατά την οποία πραγματοποιείται (μεταξύ 8 μ.μ. και 8 π.μ. ισχύει μειωμένο τέλος). Ο υπολογισμός των τελών γίνεται με τη χρέωση μονάδων αστικής συνδιάλεξης, που μετά τις πρόσφατες (Αύγουστος 1986) αυξήσεις καθορίζονται όπως φαίνεται στον πίνακα 4.4.

---

\* Τα τέλη συνδιάλεξης από κοινόχρηστα τηλέφωνα ποικίλουν από 4,20 δραχ. σε 8 δραχ. ανά μονάδα ενώ αποδίδονται στον ΟΤΕ από 3 έως 4 δραχ. ανά μονάδα.

\*\* Όπως και για το βασικό τέλος η διαφορά είναι στην πραγματικότητα μεγαλύτερη εάν ληφθούν υπόψη οι αυξήσεις των τελευταίων ετών στις άλλες χώρες.

Πίνακας 4.3. Τέλος αστικής συνδιάλεξης στις χώρες-μέλη της CEPT

Χώρα	Έτος	Τέλος αστικής συνδιάλεξης		
		Σε εθνικό νόμισμα	Σε δραχμές <sup>1</sup>	Δραχ.ανά λεπτό
<u>Με χρονοχρέωση</u>				
1.Νορβηγία	1984	1 κορώνα ανά 3'	18,35/3'	6,12
2.Αγγλία	1984	0,04 λίρες ανά 90''	8,05/90''	5,37
3.Αυστρία	1983	0,60 σελίνια ανά 72''	5,58/72''	4,65
4.Ελβετία	1984	0,1 φράγκα+0,1φρ./4'	8,1+8,1/4'	2.025+8,1 (πάγιο)
5.Βέλγιο	1985	5 φράγκα ανά 6'	15,78/6'	2,63
6.Δανία	1985	0,2 κορώνες ανά 81''	3,48/81''	2,58
7.Ιταλία	1984	122 λιρέττες ανά 6'	11,58/6'	1,93
8.Δ.Γερμανία	1984	0,23 μάρκα ανά 8'	15,03/8'	1,88
9.Ισπανία	1984	3,02 πεσέτες ανά 3'	3,06/3'	1,02
10.Σουηδία	1984	0,23 κορώνες ανά 6'	4,48/6'	0,75
<u>Χωρίς χρονοχρέωση</u>				
1.Ιρλανδία	1983	0,09 λίρες	16,31	-
2.Γαλλία	1984	0,75 φράγκα	15,06	-
3.Ολλανδία	1983	6,01 φιορίνια	8,70	-
4.Πορτογαλία	1985	7,00 εσκούδος	6,50	-
5.Ελλάδα	1986	2,60 / 3,30 <sup>2</sup> δρχ.	2,60/3,30 <sup>2</sup>	-

<sup>1</sup> Για την μετατροπή των ξένων νομισμάτων σε δραχμές χρησιμοποιήθηκε η μέση τιμή αγοράς-πώλησης συναλλάγματος της Τράπεζας της Ελλάδας την 18.8.1986.

<sup>2</sup> 2,60 δραχ. ανά συνδιάλεξη για τις πρώτες 150 και 3,30 δραχ. ανά συνδιάλεξη για τις μετέπειτα.

Πίνακας 4.4. Τέλη αυτόματων υπεραστικών συνδιαλέξεων

κατ'ευθεία γραμμή απόστα- σης (χιλιόμετρα)	Χρόνος στον οποίο χρεώνεται μία μονάδα αστικής συνδιάλεξης		Αναλογούν τέλος ανά πρώτο λεπτό* (δραχμές)	
	Κατά την περίο- δο αιέταιου τέλους	Κατά την περίοδο μειωμένου τέλους	Κατά την πε- ρίοδο αιέ- ταιου τέλους	Κατά την περι- οδο μειωμένου τέλους
Μέχρι 30	30''	30''	6,60	6,60
30-45	18''	24''	11,00	8,25
45-80	9''	12''	22,00	16,50
80-160	6,48''	9''	30,56	22,00
160-240	5,4''	7,5''	36,67	26,40
πάνω από 240	4,5''	6,48''	44,00	30,56

\* λαμβάνοντας το τέλος ανά αστική μονάδα ίσο με 3.3 δραχ.

Ο πίνακας 4.5 συγκρίνει τα υπεραστικά τέλη που ισχύουν στην Ελλάδα με αυτά της Γαλλίας, Αγγλίας και Ισπανίας όπου παρατηρείται πως γενικά κινούνται στα ίδια επίπεδα.

Πίνακας 4.5. Σύγκριση υπεραστικών τηλεφωνικών τελών μερικών Ευρωπαϊκών χωρών, 1986

Χώρα	Αντιστοιχούν τέλος ανά πρώτο λεπτό (δραχ.)*	
	Απόσταση 100 χλμ.	Απόσταση 400 χλμ.
Ελλάδα	30,5	44,0
Γαλλία	30,1	60,2
Αγγλία	18,9	37,7
Ισπανία	11,3 πάγιο+19,1	11,3 πάγιο+39,9

\* Για τη μετατροπή των ξένων νομισμάτων σε δραχμές χρησιμοποιήθηκε η μέση τιμή αγοράς-πώλησης συναλλάγματος της Τράπεζας της Ελλάδας την 18.8.1986. Για την Ελλάδα το τέλος ανά μονάδα πάρθηκε ίσο με 3,30 δραχ.

#### 4.1.1.5. Τέλος διεθνούς συνδιαλέξεως

Τα τέλη των διεθνών συνδιαλέξεων καθορίζονται με διεθνείς συμφωνίες. Το τέλος μεταξύ δύο χωρών, οριζόμενο σε "χρυσά φράγκα" είναι το ίδιο ανεξάρτητα από την κατεύθυνση της συνδιαλέξεως. Πλήν όμως, στη μετατροπή των χρυσών φράγκων σε εθνικό νόμισμα κάθε χώρα έχει ορισμένα περιθώρια στα οποία μπορεί να κινηθεί. Η Ελλάδα χρησιμοποιεί σχεδόν τον μεγαλύτερο συντελεστή στη μετατροπή του τέλους σε δραχμές, με αποτέλεσμα οι διεθνείς συνδιαλέξεις με αφετηρία την Ελλάδα να είναι σχετικά ακριβές όπως φαίνεται ενδεικτικά και από τον πίνακα 4.6 που συγκρίνει τα τέλη από και προς την Ελλάδα μερικών Ευρωπαϊκών χωρών για τις οποίες η επιτροπή είχε στοιχεία.

Πίνακας 4.6. Σύγκριση διεθνών τηλεφωνικών τελών από και προς Ελλάδα μερικών άλλων Ευρωπαϊκών χωρών, ανά 1', το 1986

Χώρα	προς Ελλάδα (1)		από Ελλάδα (2)	(2)/(1)
	σε εθνικό νόμισμα	σε δραχμές*	δραχμές	
Σουηδία	6,9 κορώνες	134.4	153	13.8%
Νορβηγία	5,9 "	108.3	153	41.3%
Μ.Βρετανία	0,48 λίρες**	96.5	122,5	26.9%
Ισπανία***	128+42 πάγιο πεσέτες	119+39πάγιο	122,5	

\* Για τη μετατροπή των ξένων νομισμάτων σε δραχμές χρησιμοποιήθηκε η μέση τιμή αγοράς-πώλησης συναλλάγματος της Τράπεζας της Ελλάδος την 18.8.1986.

\*\* χειροκίνητη: 0,84 λίρες

\*\*\* 1984.

#### 4.1.1.6. Επιπτώσεις τιμολογιακής δομής

Το χαμηλό βασικό τέλος σε συνδυασμό με τη "λογική" εφάπαξ εισφορά, είναι από τους βασικούς παράγοντες για την - αναφορικά με το ΑΕΠ - υψηλή τηλεφωνική πυκνότητα της χώρας (βλέπε κεφάλαιο 2, πίνακας 2.6). Χαρακτηριστικά μάλιστα υπάρχει ένας μεγάλος αριθμός τηλεφώνων με πολύ λίγη κίνηση. Ο πίνακας 4.7. παρουσιάζει την κατανομή των τηλεφωνικών συνδέσεων ανάλογα με την κίνηση που παρουσιάζουν. Όπως φαίνεται το 30% των συνδέσεων έχει αμελητέα κίνηση και πραγματοποιεί μόνο το 4% της συνολικής\*. Υπολογισμοί του ΟΤΕ για τα έτη 1982 και 1983 έδειξαν πως για να καλυφθούν τα ετήσια ανά τηλεφωνική σύνδεση κόστη θα έπρεπε κάθε συνδρομητής να πραγματοποιεί κατά μέσο όρο 298 και 305 μονάδες αστικών συνδιαλέξεων ανά μήνα (αντίστοιχα για το 1982 και το 1983). Όπως φαίνεται από τον πίνακα 4.7 λιγότερες από 600 μονάδες ανά δίμηνο πραγματοποιούν τα 57% περίπου των συνδέσεων, οι οποίες επομένως δεν καλύπτουν το κόστος τους. Συνολικά υπολογίστηκε στη μελέτη του ΟΤΕ πως, με βάση το τιμολόγιο των υπόψη ετών, η διαφορά κόστους και εσόδων από τις συνδέσεις χαμηλής αποδοτικότητας ήταν 6,3 και 7 δισ.δραχ. το 1982 και 1983 αντίστοιχα.

---

\* Τα στοιχεία αυτά υποεκτιμούν την έκταση των τηλεφωνικών συνδέσεων χαμηλής κίνησης γιατί δεν περιλαμβάνουν αυτά που έχουν μηδενική κίνηση οι οποίες εκτιμούνται 90.000 και 115.000 για τα έτη 1982 και 1983 αντίστοιχα (3.7% και 4,4% του συνόλου των συνδέσεων).

Πίνακας 4.7. Ποσοστιαία και αθροιστική κατανομή τηλεφωνικών συνδέσεων και μονάδων αστικών συνδιαλέξεων, 1983\*

Κλιμάκια μονάδων αστικών συνδιαλέξεων ανά δίμηνο*	Ποσοστιαία κατανομή (%)		Αθροιστική κατανομή	
	Συνδέσεις	Μονάδες	Συνδέσεις	Μονάδες
1 - 49	5,68	0,23	5,68	0,23
50 - 99	5,22	0,34	10,90	0,57
100 - 149	5,66	0,61	16,56	1,18
150 - 199	5,71	0,87	22,27	2,05
200 - 249	5,55	1,09	27,82	3,14
250 - 299	5,24	1,25	33,06	4,39
300 - 599	23,86	9,08	56,92	13,47
600 - 999	17,13	11,59	74,05	25,06
1000 - 1999	15,29	18,47	89,34	43,53
2000 - 4999	7,57	19,60	96,91	63,13
5000 - 9999	1,84	10,97	98,75	74,10
10000 - 29999	1,02	14,06	99,77	88,16
30000 - 49999	0,14	4,52	99,91	92,68
50000 - ΑΝΩ	0,09	7,32	100,00	100,00
Σύνολο	100,00	100,00	100,00	100,00

\* Στην ανωτέρω κατανομή δεν περιλαμβάνονται οι συνδέσεις με μηδενική κίνηση.

Το χαμηλό τέλος αστικής συνδιάλεξης έχει σαν αποτέλεσμα μεγάλο αριθμό συνδιαλέξεων ανά τηλέφωνο όπως φαίνεται και στον πίνακα 4.8. Παρόλο που η τηλεφωνική πυκνότητα στην Ελλάδα είναι χαμηλότερη από τις άλλες χώρες της Ευρώπης, ο αριθμός συνδιαλέξεων ανά κάτοικο είναι από τους ψηλότερους της Ευρώπης (πίνακας 4.9.)

Πίνακας 4.8. Αριθμός συνδιαλέξεων ανά τηλέφωνο για μερικές Ευρωπαϊκές χώρες 1983

---

Ελλάδα	Δανία	Αγγλία	Δ.Γερμανία	Φινλανδία	Ιταλία	Ολλανδία	Ελβετία
1.444	960	778	723	705	693	679	504

---

Πίνακας 4.9. Αριθμός συνδιαλέξεων ανά κάτοικο για μερικές Ευρωπαϊκές χώρες, 1983

---

Δανία	Ελλάδα	Δ. Γερμανία	Αγγλία	Φινλανδία	Ελβετία	Ολλανδία	Ιταλία
690	484	414	409	402	392	385	272

---

Ο μεγάλος αριθμός συνδιαλέξεων έχει σαν αποτέλεσμα με το ανεπαρκές (ποσοτικά και ποιοτικά) δίκτυο, κύρια της περιοχής Αθηνών - να μπλοκάρεται η κίνηση με τις αρνητικές επιπτώσεις στην ποιότητα των υπηρεσιών που αναλύθηκαν στο 2ο κεφάλαιο.

Μία άλλη επίπτωση του χαμηλού βασικού τέλους και εφάπαξ εισφοράς δεύτερου τηλεφώνου, είναι ή μη ανάπτυξη δευτερευουσών εγκαταστάσεων. Ο πίνακας 4.10 συγκρίνει, για μερικές χώρες της Ευρώπης, τον αριθμό τηλεφώνων ανά κύρια τηλεφωνική σύνδεση όπου φαίνεται πως η Ελλάδα κατέχει την τελευταία θέση. Αυτό οφείλεται στο ότι, γενικά, είναι φθηνότερο για μιά επιχείρηση, οργανισμό, δημόσια υπηρεσία κλπ να εγκαταστήσει μιά σειρά από κύριες τηλεφωνικές συνδέσεις παρά να προμηθευτεί μιά δευτερεύουσα εγκατάσταση.



Πίνακας 4.10. Αριθμός τηλεφώνων ανά κύρια τηλεφωνική σύνδεση για μερικές Ευρωπαϊκές χώρες, 1983

Ελβετ.	Νορβηγ.	Ισπαν.	Δανία	Ιταλία	Ολλανδ.	Γαλλία	Δ.Γερμ.	Αγγλ.	Σουηδ.	Βέλγ.	Πορτ.	Αυστρ.	Ελλάδα
1,67	1,60	1,59	1,55	1,52	1,52	1,50	1,49	1,48	1,47*	1,46	1,38	1,36	1,24

\* 1982

Αντίθετα τα υψηλά τέλη των εξερχόμενων διεθνών συνδιαλέξεων (πίνακας 4.6) είναι βασική αιτία που υπάρχει μεγάλη διαφορά μεταξύ εισερχόμενης και εξερχόμενης κίνησης (προς και από Ελλάδα), με αποτέλεσμα την εισροή συναλλάγματος από τις διεθνείς συνδιαλέξεις\*.

#### 4.1.1.7. Σύγκριση τιμών και κόστους

Το 1984 το μέσο απολογιστικό κόστος της αυτόματης αστικής, υπεραστικής και διεθνούς μονάδας ήταν 5,693, 1,063 και 0,240 δρχ. αντιστοίχως\*\* (πίνακας 2.18). Όπως ειπώθηκε προηγουμένως το τέλος της μονάδας σήμερα είναι 2,60 δρχ. (για τις πρώτες 150) και 3,30 δρχ. (για τις πέραν των πρώτων 150). Το 1984 ήταν 1,90 δρχ. και 2,30 δρχ. Παρατηρείται, επομένως, πως τα τέλη υπολοίπονται κατά πολύ του κόστους για τις αστικές συνδιαλέξεις ενώ είναι κατά πολύ ψηλότερα του κόστους για τις υπεραστικές συνδιαλέξεις και ιδιαίτερα τις διεθνείς.

Το κόστος εγκατάστασης μιάς τηλεφωνικής σύνδεσης το 1983 ήταν 108.824 δρχ. ενώ η εφ'άπαξ εισφορά ήταν 10.000 δρχ. (20.000 δρχ. σήμερα). Επιπλέον το βασικό μηνιαίο τέλος (πάγιο) δεν καλύπτει ούτε το κόστος συντήρησης.

\* Σημαντική εξαίρεση αποτελεί η Ιταλία λόγω των πολλών ελλήνων φοιτητών.

\*\* Η κατανομή του κόστους στην αυτόματη, υπεραστική και διεθνή τηλεφωνία παρουσιάζει σοβαρά θεωρητικά προβλήματα, τα οποία όμως η επιτροπή δεν εξετάζει, αλλά δέχεται την κατανομή που έχει κάνει ο ΟΤΕ.

#### 4.1.2. Άλλες Υπηρεσίες

Ο ΟΤΕ παρέχει περίπου 50 υπηρεσίες στις οποίες αντιστοιχούν περίπου 100 τέλη. Τα περισσότερα από αυτά τα τέλη είχαν μείνει σταθερά από το 1979 και μόλις πρόσφατα (Αύγουστος 1986) αυξήθηκαν.

Μιά φθίνουσα αλλά σημαντική ακόμη υπηρεσία είναι η τηλεγραφία που θα εξετασθεί κάπως λεπτομερέστερα. Οι πίνακες 4.11 και 4.12 απεικονίζουν το πάγιο τέλος ανά τηλεγράφημα και το τέλος ανά λέξη τηλεγραφήματος στις χώρες μέλη της CEEPT. Παρατηρείται πως τα τέλη στην Ελλάδα είναι εξαιρετικά χαμηλά σε σύγκριση με τις άλλες χώρες<sup>1</sup>. Από τον πίνακα 2.18 του 2ου κεφαλαίου φαίνεται πως το μέσο απολογιστικό κόστος ανά τηλεγράφημα εσωτερικού το 1984 ήταν 1.018 δραχμές που οφείλεται κυρίως σε σημαντική υποαπασχόληση του προσωπικού. Η μεγάλη απόκλιση μεταξύ κόστους και τιμής που υπάρχει δεν μπορεί να καλυφθεί έστω και αν σημειωθεί η δραστηνή μείωση του κόστους που απαιτείται και που είναι εφικτή<sup>2</sup>.

Σαν αποτέλεσμα των χαμηλών τιμών παρατηρούμε στην Ελλάδα μιιά από τις υψηλότερες χρήσεις τηλεγραφημάτων στην Ευρώπη όπως φαίνεται στον πίνακα 4.13.

Πίνακας 4.13. Αριθμός τηλεγραφημάτων που κατατέθηκαν σε χώρες της Ευρώπης ανά 1000 κατοίκους, 1983

Ιταλ.	Ελλ.	Έλβ.	Γαλλ.	Αυστρ.	Πορτ.	Νορβ.	Βέλγ.	Δ.Γερμ.	Δαν.	Ιρλ.	Ολλ.	Αγγλ.	Σουηδ.
419	348	242	228	192	145	142	137	96,2	89	80	62	55,9*	32

\* 1982

1. Όπως και για τα τέλη της αστικής μονάδας, η διαφορά είναι σήμερα ακόμη μεγαλύτερη εάν συμπεριληφθούν οι αυξήσεις των τελευταίων ετών στις άλλες χώρες.
2. Βλέπε κεφάλαιο 2 για την παρατηρούμενη μείωση της παραγωγικότητας στην τηλεγραφία.

Πίνακας 4.11. Πάγιο τέλος ανά τηλεγράφημα εσωτερικού στις  
χώρες-μέλη της CEPT.

α/α	Χώρα	Έτος	Πάγιο τέλος τηλεγραφήματος	
			Σε εθνικό νόμισμα	Σε δραχμές <sup>1</sup>
1	Δανία	1985	43 κορώνες	748
2	Νορβηγία	1984	36 κορώνες	661
3	Ολλανδία	1983	9 φιορίνια	522
4	Σουηδία	1983	25 κορώνες	487
5	Βέλγιο	1984	120 φράγκα	379
6	Αγγλία	1985	1,5 λίρες	302
7	Ελβετία	1984	3,5 φράγκα	284
8	Γαλλία	1984	12,2 φράγκα	245
9	Ιταλία	1983	2.200 λιρέττες	209
10	Αυστρία	1983	10 σελίνια	93
11	Ιρλανδία	1983	0,44 λίρες	80
12	Πορτογαλία	1985	75 εσκούδος	70
13	Ισπανία	1984	50 πεσέτες	51
14	Ελλάδα	1986	20 δραχμές	20
15	Δ.Γερμανία	1984	0 μάρκα	0
Μέσος όρος				277

<sup>1</sup> Για την μετατροπή των ξένων νομισμάτων σε δραχμές χρησιμοποιήθηκε η μέση τιμή αγοράς-πώλησης συναλλάγματος της Τράπεζας της Ελλάδας την 18.8.1986.

Πίνακας 4.12. Τέλος ανά λέξη τηλεγραφήματος εσωτερικού στις χώρες-μέλη της CEPT.

α/α	Χώρα	Έτος	Τέλος ανά λέξη τηλεγραφήματος	
			Σε εθνικό νόμισμα	Σε δραχμές <sup>1</sup>
1.	Ιρλανδία	1983	0,23 λίρες	41,7
2.	Δ.Γερμανία	1984	0,6 μάρκια	39,2
3.	Αγγλία	1985	0,15 λίρες	30,2
4.	Ολλανδία	1983	0,45 φιορίνια	26,1
5.	Σουηδία	1984	1,3 κορόνες	25,3
6.	Δανία	1985	1,0 κορόνα	17,4
7.	Νορβηγία	1984	0,9 κορόνες	16,5
8.	Βέλγιο	1984	4,0 φράγκα	12,6
9.	Γαλλία	1984	0,6 φράγκα	12,0
10.	Ελβετία	1984	0,1 φράγκα	8,1
11.	Ιταλία	1983	50 λιρέτες	4,7
12.	Αυστρία	1983	0,5 σελίνια	4,6
13.	Ισπανία	1984	3,5 πεσέτες	3,5
14.	Ελλάδα	1986	3,0 δραχμές	3,0
15.	Πορτογαλία	1985	2,5 εσκούδος	2,3
Μέσος όρος				16,48

<sup>1</sup> Για τη μετατροπή των ξένων νομισμάτων σε δραχμές χρησιμοποιήθηκε η μέση τιμή αγοράς-πώλησης συναλλάγματος της Τράπεζας της Ελλάδας την 18.8.1986.

#### 4.2. Σύνοψη - Συμπεράσματα

Από την ανάλυση των τελών που προηγήθηκε και σε συσχετισμό με ορισμένες παρατηρήσεις του 2ου κεφαλαίου - προκύπτει πως η τιμολογιακή πολιτική που έχει ακολουθήσει μέχρι σήμερα ο ΟΤΕ γενικά χαρακτηρίζεται από τα εξής :

1. Την απουσία του πρότυπου ή οριακού κόστους των υπηρεσιών σαν βάση προσδιορισμού των τελών ή άλλης γενικά αποδεκτής μεθοδολογίας (π.χ. Ramsey) καθορισμού των τιμολογίων. Αντ' αυτού οι αναπροσαρμογές των τελών, μέχρι το 1982, γίνονταν σε αραιά χρονικά διαστήματα (με αποτέλεσμα να υπολείπονται αισθητά του πληθωρισμού), και όταν γινόταν να έχουν κύρια λογιστικούς στόχους αφού μόνο τα λίγα τέλη που απέφεραν τον κύριο όγκο των εσόδων του ΟΤΕ αναπροσαρμόζονταν.
2. Το μη συσχετισμό μεταξύ τελών και απολογιστικού (ιστορικού) κόστους των διαφόρων υπηρεσιών. Έτσι παρατηρούνται : (α) μεγέθη αποκλίσεων που δεν μπορούν να δικαιολογηθούν με την άσκηση κοινωνικής πολιτικής (π.χ. τηλεγραφία, χειροκίνητη τηλεφωνία, κ.ά.), και (β) έλλειψη συνάρτησης αύξησης/μείωσης του κόστους και αντίστοιχης αύξησης/μείωσης των τελών (π.χ. στην αυτόματη διεθνή τηλεφωνία παρατηρείται μείωση του κόστους αλλά αύξηση των τελών).
3. Τη σημαντική σταυροειδή επιδότηση κύρια από τους χρήστες της αυτόματης διεθνούς και υπεραστικής τηλεφωνίας στους χρήστες της αστικής τηλεφωνίας (αλλά και άλλων υπηρεσιών).
4. Το χαμηλό βασικό τέλος (πάγιο) και τη μη υψηλή εφάπαξ εισφορά. Αυτό οδήγησε σε μιά πολύ μεγάλη ζήτηση σημαντικό μέρος της οποίας μένει μόνιμα ανικανοποίητο, ενώ από την άλλη πλευρά υπάρχουν πάρα πολλές συνδέσεις με πολύ χαμηλή κίνηση. Η δομή της εφάπαξ εισφοράς και των βασικών μηνιαίων τελών δεν ενθαρρύνουν την χρήση δευτερευουσών

εγκαταστάσεων με αρνητικές πάλι συνέπειες στην ποιότητα των υπηρεσιών αλλά και στην δυνατότητα ικανοποίησης της ζήτησης για τηλέφωνα.

5. Η μη χρησιμοποίηση της τιμολογιακής πολιτικής για να επηρεάσει την ζήτηση σε κατευθύνσεις που θα βοηθούσαν την ανάπτυξη των τηλεπικοινωνιών ή θα βελτίωναν την υπάρχουσα κατάσταση.

#### 4.3. Προτάσεις

Απαιτείται η χάραξη μιάς τιμολογιακής πολιτικής στον τομέα των τηλεπικοινωνιών που θα χαρακτηρίζεται από τις εξής βασικές αρχές :

1. Συνολικά θα επιτυγχάνει, μεσοπρόθεσμα, τον ακόλουθο στόχο : κάλυψη των λειτουργικών δαπανών και των τοκοχρεωλυσίων, καθώς και τη δημιουργία πλεονάσματος για την αυτοχρηματοδότηση μέρους των επενδύσεων.
2. Γενικά θα υπάρχει σύνδεση τελών και αντίστοιχου κόστους. Η άσκηση κοινωνικής πολιτικής μπορεί για ορισμένες υπηρεσίες (π.χ. παροχή πρώτου τηλεφώνου σαν είδος βασικής ανάγκης) να συνεπάγεται τιμές χαμηλότερες του κόστους και σταυροειδή επιδότηση από άλλες υπηρεσίες. Χρειάζεται όμως περιορισμός της σημερινής έκτασης που έχει αποκτήσει αυτή η πρακτική και που τελικά οδηγεί σε κατάχρηση και αμφισβητήσεις του κατά πόσο εξυπηρετείται ο αρχικός κοινωνικός σκοπός (συνύπαρξη μεγάλης ανεκπλήρωτης ζήτησης πρώτων τηλεφώνων με μεγάλο αριθμό τηλεφώνων πολύ χαμηλής κίνησης, και κακή ποιότητα υπηρεσιών).
3. Τα τέλη πρέπει γενικά να αντικατοπτρίζουν τις τρεις βασικές διαστάσεις που χαρακτηρίζουν τις τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες : την απόσταση, τη διάρκεια και την ώρα της ημέρας.

Η εφαρμογή των σημείων 1 και 2 θα πρέπει να συνδιασθεί με μιά σταδιακή μείωση του κόστους και αύξηση της παραγωγικότητας. Ειδικά η νομικά εξασφαλισμένη μονοπωλιακή θέση του ΟΤΕ και η ανελαστικότητα της ζήτησης για τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες μπορούν να εξασφαλίσουν εύκολα (με αύξηση των τιμών) έσοδα ώστε να υπάρχει θετικό οικονομικό αποτέλεσμα και μερική αυτοχρηματοδότηση των επενδύσεων, σε βάρος όμως του κοινωνικού συνόλου.

Για να αποκτήσει η τιμολογιακή πολιτική των τηλεπικοινωνιών ένα χαρακτήρα με τα παραπάνω βασικά χαρακτηριστικά πρέπει να γίνουν αλλαγές στο ύψος και στη δομή των τελών αλλά και στην μεθοδολογία προσδιορισμού τους. Στη συνέχεια δίνονται μερικές κατευθύνσεις που αφορούν ειδικούς τομείς της τιμολογιακής πολιτικής και που αποβλέπουν σ' αυτό τον στόχο.

α) Τέλη μονάδων τηλεφωνίας.

Όπως φάνηκε από την ανάλυση που προηγήθηκε το κόστος της αστικής μονάδας είναι πολύ υψηλότερο από το αντίστοιχο τέλος και επίσης το σχετικό κόστος των μονάδων αστικής, υπεραστικής και αυτόματης τηλεφωνίας διαφέρει σημαντικά.

Σε συνδυασμό και με βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών θα πρέπει να εξετασθεί η παραπέρα αύξηση της τιμής της αστικής μονάδας, ώστε να αντανakλά καλύτερα το αντίστοιχο κόστος. Η αύξηση αυτή δεν θα επεκταθεί φυσικά και στην υπεραστική και διεθνή τηλεφωνία αλλά θα μπορούσαν, με το σκεπτικό της σύνδεσης με το κόστος, να αντιμετωπισθούν και ενδεχόμενες μειώσεις.

β) Εφάπαξ εισφορά

Το ύψος της εφάπαξ εισφοράς για το πρώτο τηλέφωνο, αν και υπολείπεται σημαντικά από το αντίστοιχο κόστος, μπορεί να

θεωρηθεί λογικό, και με βάση τις διεθνείς συγκρίσεις και επειδή το πρώτο τηλέφωνο είναι κοινωνικό αγαθό.

Αντίθετα η κλιμάκωση που ισχύει σήμερα για τις δεύτερες, τρίτες κλπ συσκευές δεν θεωρείται λογική και οδηγεί στην ευρεία χρησιμοποίηση τους και στην διόγκωση της ζήτησης.

Θα πρέπει να αντιμετωπισθεί η σημαντική αύξηση της εισφοράς για τις δεύτερες και τρίτες συσκευές, για τα γραφεία (επιχειρήσεις, δημόσιο κλπ) σε ύψος τέτοιο που να κάνει συμφέρουσα τη χρήση δευτερευουσών εγκαταστάσεων και για τις κατοικίες σε ακόμη μεγαλύτερο ύψος εφόσον οι συσκευές αυτές πρέπει να θεωρούνται σαν είδος "πολυτελείας", που δεν πρέπει σε καμιά περίπτωση να επιδοτείται.

#### β) Βασικό μηνιαίο τέλος

Η ανάλυση που προηγήθηκε έδειξε ότι το βασικό μηνιαίο τέλος είναι χαμηλό. Θα πρέπει να εξετασθεί η αναπροσαρμογή του που, και εδώ, θα πρέπει να συμβαδίζει με την βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών. Επίσης, με το σκεπτικό που αναφέρθηκε και στην εφάπαξ εισφορά και με στόχο την αποθάρρυνση της ζήτησης, θα πρέπει να κλιμακώνεται για το δεύτερο, τρίτο κλπ. τηλέφωνο.

#### γ) Τέλη άλλων υπηρεσιών

Η πρόσφατη αύξηση των τελών των υπολοίπων υπηρεσιών (σε πολλές περιπτώσεις κατά 100% και πάνω) κάλυψε γενικά την αύξηση του τιμάριθμου, αλλά δεν ορθολογικοποίησε καθόλου τα τέλη όσον αφορά τη σύνδεση τους με το κόστος. Απαιτείται αρχικά η δημιουργία ενός συστήματος υπολογισμού και παρακολούθησης του κόστους καθώς και η επιδίωξη συγκεκριμένων στόχων μείωσης του (προς ένα πρότυπο κόστος που πρέπει να καθιερωθεί). Κατόπιν πρέπει να συνδεθούν τα τέλη με το κόστος.



Όπως ειπώθηκε προηγουμένως, η τηλεγραφία εσωτερικού αποτελεί ακραία αλλά σημαντική περίπτωση όπου απαιτείται αναμφίβολα άμεση αύξηση των τελών, η οποία όμως θα πρέπει να συνοδεύεται με ένα πρόγραμμα ανακατανομής του πλεονάζοντος προσωπικού για να επιτευχθεί μείωση του κόστους καθώς και η επανεξέταση της σκοπιμότητας της παραπάνω υπηρεσίας ή ορισμένες εναλλακτικές λύσεις για την υλοποίησή της.

Τέλος οι αυξήσεις των τελών δεν θα πρέπει να είναι αραιές και μεγάλες αλλά να γίνονται σε τακτά διαστήματα και να παρακολουθούν την εξέλιξη του αντίστοιχου κόστους.

δ) Προκαταβολή για τις αιτήσεις σύνδεσης.

Έχει παρατηρηθεί ότι ένα σημαντικό ποσοστό των αιτήσεων για παροχή τηλεφωνικής σύνδεσης είναι κατά κάποιο τρόπο "πλασματικές". Δεν αναφέρονται σε πραγματικές ανάγκες, αλλά γίνονται απλά επειδή "δεν κοστίζει τίποτα". Αυτό δημιουργεί προβλήματα στον προγραμματισμό και μπορεί να αντιμετωπισθεί με την καθιέρωση της καταβολής ενός ποσού - σαν προκαταβολής - με την κατάθεση της αίτησης, ποσού που θα επιστρέφεται (πρακτικά θα συμψηφίζεται) έντοκα όταν θα γίνεται η σύνδεση. Εάν εφαρμοσθεί το μέτρο αυτό θα ήταν σκόπιμο να καλύψει και τις παληές αιτήσεις που εκκρεμούν πράγμα που θα οδηγούσε σε μιά συνολική επανεκτίμηση της ανικανοποίητης ζήτησης.

ε) Τρίτη περίοδος για υπεραστικές συνδιαλέξεις.

Σήμερα υπάρχει μόνο το νυκτερινό μειωμένο τιμολόγιο για τις υπεραστικές (και διεθνείς συνδιαλέξεις). Θα μπορούσε να μελετηθεί και η δημιουργία μιάς τρίτης (μεσημβρινής) περιόδου με μειωμένο τιμολόγιο ώστε να επιτευχθεί μιά πιο ισομερής κατανομή της κίνησης.

στ) Χρονοχρέωση

Η διάρκεια της συνδιάλεξης επηρεάζει τα τέλη των υπεραστικών

και διεθνών συνδιαλέξεων αλλά όχι των αστικών (όπως συμβαίνει στις περισσότερες χώρες).

Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα μεγάλο φόρτωμα του δικτύου με αρνητικές επιπτώσεις στην ποιότητα των υπηρεσιών (μπλοκάρισμα των γραμμών κλπ). Δυστυχώς τα σημερινά ηλεκτρομηχανικά κέντρα δεν έχουν την τεχνική δυνατότητα της χρονοχρέωσης. Αυτή θα μπορεί να επιτευχθεί εύκολα με την ολοκλήρωση της εγκατάστασης των ηλεκτρονικών κέντρων δηλαδή σε μια 20ετία περίπου. Στο ενδιάμεσο διάστημα, για να επιτευχθεί η δυνατότητα της χρονοχρέωσης θα πρέπει να γίνουν ειδικές επενδύσεις για το σκοπό αυτό. Η σχετική μελέτη του ΟΤΕ δείχνει ότι με τα σημερινά δεδομένα η επένδυση αυτή είναι ασύμφορη. Πάντως το θέμα θα μπορούσε να επανεξετασθεί σε συνδυασμό με τη σταδιακή εισαγωγή της ηλεκτρονικής τεχνολογίας, μήπως αποδειχθούν συμφέρουσες κάποιες επενδύσεις για χρονοχρέωση σε συντομότερο χρονικό διάστημα από την 20ετία.

### ζ) Ζώνες αστικής χρέωσης

Η περιοχή των Αθηνών είναι από τις μεγαλύτερες περιοχές του κόσμου με ενιαία χρέωση. Το κόστος της αστικής συνδιάλεξης μεταξύ δύο απομακρυσμένων περιοχών (π.χ. Ελευσίνας και Βάρκιζα) είναι σημαντικά και απaráδεικτα ψηλότερο από το αντίστοιχο τέλος. Θα πρέπει να επανεξετασθεί η (τεχνική κυρίως) δυνατότητα δημιουργίας ζωνών με διαφοροποιημένη (δηλ. υπεραστική) χρέωση.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 Οργάνωση και Λειτουργία

### 5.1 Εισαγωγή

Σημαντικές αιτίες των χαμηλών ρυθμών αποδοτικότητας, αποτελεσματικότητας και παραγωγικότητας του ΟΤΕ βρίσκονται στην Οργάνωση και τη Λειτουργία του.

Τόσο η υποαπασχόληση παραγωγικών συντελεστών (κυρίως εργασίας) που όπως φάνηκε από το κεφάλ. 2, έχει σαν αποτέλεσμα την έτησια επιβάρυνση του ΟΤΕ με πολλά δισ. δραμές, όσο και η αρνητική επιβάρυνση της κοινωνικοοικονομικής ζωής της χώρας από την χαμηλή ποιότητα των υπηρεσιών του ΟΤΕ οφείλονται και στο ότι ο ΟΤΕ δεν έχει κατορθώσει να προσαρμόσει το οργανωτικό και το λειτουργικό του πλαίσιο στις εξελίξεις του περιβάλλοντος.

Οι κυριότερες από τις γεννεσιουργές αιτίες των δυσλειτουργιών του ΟΤΕ εντοπίζονται στους εξής τομείς:

1. επιχειρησιακός προγραμματισμός
2. χρηματοοικονομική λειτουργία
3. αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού
4. εκσυγχρονισμός "Εκμετάλλευσης"
5. οργανωτική δομή

Η αντιμετώπιση των προβλημάτων που παρουσιάζονται στον ΟΤΕ μέσα από βελτίωση της λειτουργίας και της οργάνωσης του πρέπει να στηριχθεί κυρίως στην πολιτική που θα αποβλέπει σε αύξηση του αποτελέσματος (ποσοτικά και ποιοτικά) χωρίς αύξηση των μέσων. Αυτό επιβάλλεται για δύο λόγους:

α) στο ότι οι ανελαστικές δαπάνες είναι -βραχυχρόνια και μεσοχρόνια- σχετικά ψηλές, λόγω "μονιμότητας" του προσωπικού, κ.λ.π. και επομένως μειώνουν τα περιθώρια περιορισμού του συνολικού κόστους, και β) οι δυσλειτουργίες και η ανεπαρκής αξιοποίηση των υφισταμένων πόρων είναι πολύ μεγάλες και επομένως αντίστοιχα μεγάλες οι δυνατότητες παρέμβασης με σημαντικά θετικά αποτελέσματα. Η πολιτική αυτή πρέπει να χαρακτηρίζει κάθε δραστηριότητα του Οργανισμού.

Στη συνέχεια, εξετάζονται λεπτομερέστερα οι προαναφερθέντες πέντε τομείς όπου παρατηρούνται οι βασικότερες δυσλειτουργίες.

### 5.2 Επιχειρησιακός προγραμματισμός

Σοβαρές αδυναμίες του Οργανισμού παρουσιάζονται στους τομείς του σχεδιασμού, του προγραμματισμού, του ελέγχου της δράσης του και της μέτρησης των αποτελεσμάτων του. Το χρησιμοποιούμενο σύστημα

σχεδιασμού και ελέγχου δεν διασφαλίζει:

1) τον σαφή καθορισμό των αντικειμενικών στόχων (στρατηγικών, μεσοπρόθεσμων, και βραχυχρόνιων) του Οργανισμού και των επί μέρους τμημάτων του.

2) την κατάρτιση εναλλακτικών προγραμμάτων δράσης, την αξιολόγηση και προτίμηση εκείνων η υλοποίηση των οποίων θα διασφαλίζει την καλλύτερη δυνατή αξιοποίηση των πόρων του. Ο στρατηγικός (μακροπρόθεσμος) σχεδιασμός και ο βραχυπρόθεσμος προγραμματισμός καλύπτουν μικρό μόνο μέρος των δραστηριοτήτων του Οργανισμού.

3) Την συστηματική παρακολούθηση της πορείας του Οργανισμού με την χρήση κριτηρίων αποτελέσματος και τη λήψη των αναγκαίων διορθωτικών ενεργειών. Η έλλειψη αξιόπιστων κριτηρίων αποτελέσματος στερεί από την διοίκηση του Οργανισμού την δυνατότητα ταχείας ενημέρωσης της για την παραγωγικότητα των τομέων ευθύνης, την ποιότητα των υπηρεσιών, τις πιθανές δυσλειτουργίες και την άσκοπη σπατάλη πόρων.

Οι Διοικήσεις του Οργανισμού, τα τελευταία χρόνια προσπάθησαν να καλύψουν ένα μέρος των αδυναμιών του Συστήματος Σχεδιασμού και Ελέγχου με την σύσταση συλλογικών συντονιστικών οργάνων.

Κύριο αντικείμενο των οργάνων αυτών ορίστηκε ο καθορισμός στόχων, ο συντονισμός των ενεργειών και η εξέταση της πορείας επίτευξης των στόχων για τον προσδιορισμό των αποκλίσεων και τη λήψη των αναγκαίων μέτρων για την διόρθωση των αποκλίσεων από τους στόχους. Η λειτουργία των οργάνων αυτών εκτιμάται ότι πέτυχε ένα μικρό μόνο μέρος των τεθέντων στόχων. Τα όργανα αυτά περιορίστηκαν στην επίλυση λειτουργικών κυρίως προβλημάτων του Οργανισμού και στην ποσοτική στοχοθέτηση και παρακολούθηση του επενδυτικού προγράμματος. Τα όργανα αυτά μέσα στα πλαίσια ενός συνολικού συστήματος σχεδιασμού, θα πρέπει όμως μεταξύ άλλων να :

- Καθορίσουν με σαφήνεια στόχους που να καλύπτουν το σύνολο των δραστηριοτήτων του ΟΤΕ.
- Εισαγάγουν στις διαδικασίες λήψεως των αποφάσεων τις έννοιες της παραγωγικότητας, της αποδοτικότητας, της ποιότητας και της κοινωνικής ευθύνης.
- Προσανατολίσουν το προσωπικό στο αποτέλεσμα (οικονομικό και κοινωνικό) και όχι στα μέσα ή τις δραστηριότητες .

Η Διοίκηση προχώρησε πρόσφατα σύσταση δύο ομάδων εργασίας με στόχο την εκπόνηση συστημάτων:

α) Στρατηγικού Σχεδιασμού και β) Προϋπολογιστικού Ελέγχου.

Η ανάπτυξη και η υλοποίηση των πιο πάνω συστημάτων θα συμβάλει σημαντικά στην καλύτερη αξιοποίηση των πόρων του ΟΤΕ

### 5.3 Χρηματοοικονομική λειτουργία

Ένα μεγάλο μέρος των δυσλειτουργιών του ΟΤΕ μπορούν να αποδοθούν στις έκδηλες αδυναμίες της "χρηματοοικονομικής" του λειτουργίας και την υποτονική χρήση κριτηρίων οικονομικότητας στην λήψη των αποφάσεων. Το χρηματοοικονομικό σύστημα του ΟΤΕ χαρακτηρίζεται από:

- 1) Έλλειψη συστήματος αξιολόγησης επενδύσεων (Capital Budgetting) ακόμη και για έργα υψηλού κόστους π.χ. άνω των 200 ή 500 εκατ. δρχ.
- 2) Έλλειψη αξιόπιστου κοστολογικού συστήματος που θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί για την ορθολογική λήψη αποφάσεων, τον έλεγχο, την τιμολογιακή πολιτική κ.λ.π. Το υφιστάμενο σύστημα δεν παρέχει πληροφορίες για το ιστορικό (απολογιστικό) κόστος κάθε υπηρεσίας λειτουργίας, και κέντρου ευθύνης - αποτελέσματος, ούτε πληροφορίες πρότυπου κόστους για τις παρεχόμενες υπηρεσίες.
- 3) Έλλειψη συστήματος Προϋπολογιστικού Ελέγχου (Budgetary Control System) το οποίο να συνδιάζει τα μέσα με το αποτέλεσμα.
- 4) Έλλειψη κριτηρίων μέτρησης της παραγωγικότητας, της ποιότητας και οικονομικότητας των υπηρεσιών και των δραστηριοτήτων του Οργανισμού.
- 5) Έλλειψη χρηματοοικονομικής οργάνωσης των κέντρων ευθύνης του ΟΤΕ σε ομοιογενή κέντρα κόστους, συνεισφοράς, κέρδους, επενδύσεων, εξόδων και εσόδων έτσι ώστε να διευκολύνονται οι εσωεπιχειρησιακές συγκρίσεις και να προάγεται η άμιλλα.

Στο χώρο Προμηθειών Υλικού το σύστημα αξιολόγησης των προσφορών βασίζεται κύρια στο τίμημα του υλικού αντί της χρηματοοικονομικής ροής (cash-flow) της επένδυσης. Χρειάζεται έρευνα σε βάθος για τον εντοπισμό των αδυναμιών της γενικώτερης προσέγγισης προμήθειας υλικών και τη λήψη των αναγκαίων μέτρων για την ουσιαστική βελτίωση του. Η αναποτελεσματικότητα της διαχείρισης του υλικού έχει σαν αποτέλεσμα το απόθεμα υλικού να ξεπεράσει τα 11 δισ. δρχ. με συνέπεια την ετήσια επιβάρυνση του Οργανισμού 2,5 δισ.δρχ. περίπου ( από έξοδα τόκων απαξίωση των υλικών κ.λ.π.)

Απαιτείται άμεσα να εγκαθιδρυθεί ένα χρηματοοικονομικό σύστημα που θα καλύψει όλες τις ελλείψεις που αναφέρθηκαν προηγουμένως, να εισαχθούν κριτήρια οικονομικότητας ( παραγωγικότητας, ποιότητας, κερδοφορίας ) στην λήψη των αποφάσεων, και γενικά να χαραχθεί και να ακολουθείται μία συγκεκριμένη οικονομική πολιτική (που σήμερα δεν υπάρχει).

#### 5.4 Αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού

Ο Οργανισμός την τελευταία εικοσαετία ενώ προγραμματίζει την ανάπτυξη και την αξιοποίηση των τεχνολογικών του υποσυστημάτων παραμέλησε τον συστηματικό προγραμματισμό και την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού του με συνέπεια την περιορισμένη αξιοποίηση των τεράστιων δυνατοτήτων του. Ο Οργανισμός με συγκεκριμένες αποφάσεις και με παραλείψεις του επέτρεψε τη δημιουργία νοοτροπίας εξασφάλισης, την έλλειψη άμιλλας, τον προσανατολισμό στα μέσα, τις δραστηριότητες και τον τύπο παρά στο αποτέλεσμα, με αρνητικές επιπτώσεις στο ηθικό του προσωπικού και στην απόδοσή του.

Η αποδοτικότητα και η αποτελεσματικότητα του ΟΤΕ μπορούν να αυξηθούν σημαντικά αν ο Οργανισμός αξιοποιήσει τις δυνατότητες του ανθρώπινου δυναμικού του. Για την αξιοποίηση του προσωπικού απαιτείται η άμεση χάραξη και υλοποίηση πολιτικής που θα δημιουργήσει το κατάλληλο κλίμα και συνθήκες υψηλών επιδόσεων . Στά πλαίσια αυτά προτείνονται :

- 1) Περιγραφή θέσεων (job description) και αξιολόγηση θέσεων εργασίας (job evaluation)
- 2) Εκπόνηση νέου βαθμολογίου και νέου αξιοκρατικού συστήματος κρίσης της αξιολόγησης του προσωπικού
- 3) Αναμόρφωση του Γενικού Κανονισμού Προσωπικού ΟΤΕ
- 4) Αναβάθμιση του συστήματος εκπαίδευσης του προσωπικού και αμεσότερη σύνδεσή της με τις εξελισσόμενες ανάγκες του οργανισμού (σύγχρονη τεχνολογία και μάνατζμεντ)
- 5) Εξέταση και εφαρμογή ευέλικτων συστημάτων απασχόλησης για την αποδοτικότερη αντιμετώπιση εποχιακών και άλλων ειδικών αναγκών
- 6) Παροχή κινήτρων και -πειραματική σε πρώτο στάδιο- εισαγωγή συστημάτων σύνδεσης της αμοιβής με την παραγωγικότητα
- 7) Προσλήψεις με αξιοκρατικές διαδικασίες μόνο και με καθορισμένα κριτήρια επιλογής.
- 8) Αναβάθμιση της λειτουργίας "Προσωπικού" του ΟΤΕ και στελέχωση της με ειδικευμένα στελέχη

Ένα θέμα προσωπικού που πρέπει επίσης να τύχει ιδιαίτερης προσοχής στον ΟΤΕ είναι η αύξηση της κινητικότητας των υπαλλήλων και η δυνατότητα απασχόλησής τους σε διαφορετικές εργασίες έτσι ώστε να μη παραμένουν υπεράριθμοι σε υπηρεσίες που φθίνουν (π.χ. χειροκίνητη τηλεφωνία, τηλεγραφία εσωτερικού) αλλά να καλύπτουν, στο μέτρο του δυνατού τις νέες ανάγκες του Οργανισμού που δημιουργούνται από την τεχνολογική εξέλιξη ή άλλες αιτίες.

Η σημερινή δυσκαμψία στον τομέα αυτόν είναι σημαντική αιτία αυξημένου κόστους ορισμένων υπηρεσιών και πλασματικών αναγκών για νέες προσλήψεις.

### 5.5. Εκσυγχρονισμός "Εκμετάλλευσης"

Το οργανωτικό και λειτουργικό σχήμα της Λειτουργίας "Εκμετάλλευση" δεν έχουν εκσυγχρονισθεί με συνέπεια την χαμηλή παραγωγικότητα και ποιότητα των υπηρεσιών και την απώλεια εσόδων. Ένας αριθμός υπηρεσιών του ΟΤΕ (π.χ. τηλεγραφία, ραδιοεπικοινωνίες) και τηλεπ/ών μονάδων (π.χ. Γ.&Δ τάξης) είναι ζημιογόνα χωρίς να λαμβάνονται μέτρα ή να καταρτίζονται προγράμματα εξάλειψής τους. Το μάρκετινγκ & η δυναμική δρομολόγηση της κίνησης (Traffic engineering) λειτουργούν υποτυπώδως. Η ποιότητα & η παραγωγικότητα φάνηκε στο δεύτερο κεφάλαιο βρίσκονται σε πολύ χαμηλά επίπεδα.

Η αποτελεσματική λειτουργία της εκμετάλλευσης απαιτεί την οργανική σύνδεσή της με την συντήρηση της οποίας είναι απαραίτητο να αυξηθεί η παραγωγικότητα.

Ο οργανισμός θα πρέπει να δώσει ιδιαίτερη έμφαση στην αναβάθμιση της λειτουργίας αυτής. Νέες μέθοδοι και μορφές εκμετάλλευσης πρέπει να αναπτυχθούν οι οποίες θα εκσυγχρονίσουν σταδιακά και προγραμματισμένα το υφιστάμενο σύστημα.

### 5.6. Οργανωτική δομή

Από την ανάλυση των κύριων χαρακτηριστικών και των ιδιαιτεροτήτων του Οργανισμού (άμεση φθαρτότητα υπηρεσιών, στενή αλληλεξάρτηση της παραγωγικής διαδικασίας με το εξωτερικό περιβάλλον, χωροταξικά αποκεντρωμένη και λειτουργικά διαφοροποιημένη οργανωτική δομή) γίνεται αντιληπτό ότι η αποτελεσματική λειτουργία του προϋποθέτει σημαντική αποκέντρωση αρμοδιοτήτων και ευθυνών στα διάφορα επίπεδα της ιεραρχίας και στους υπεύθυνους των τομέων ευθύνης του. Αντ'αυτού παρατηρείται μία υπερσυγκέντρωση αρμοδιοτήτων σε κεντρικά ατομικά ή συλλογικά όργανα των ανωτάτων επιπέδων της ιεραρχίας με αποδυνάμωση των περιφερειακών και εκτελεστικών τομέων ευθύνης. Το καθεστώς αυτό δεν επιτρέπει την γρήγορη λήψη αποφάσεων από τα πρόσωπα που γνωρίζουν τις παραμέτρους εκείνες που απαιτούνται για την λήψη ορθολογικών αποφάσεων. Ο συγκεντρωτικός τρόπος Διοίκησης σε συνδυασμό με το πολύ αργό και αδύναμο πληροφοριακό σύστημα του ΟΤΕ δυσχεραίνει περισσότερο την λήψη των κατάλληλων αποφάσεων.

Οι Διοικήσεις του ΟΤΕ από το 1982 επεδίωξαν την αποκέντρωση και την αναδιοργάνωσή του. Βασικός αντικειμενικός στόχος της αποκέντρωσης ήταν η ουσιαστική μεταβίβαση αρμοδιοτήτων και ευθυνών στις αποκεντρωμένες μονάδες αποτελέσματος έτσι ώστε οι αποφάσεις να λαμβάνονται ταχύτατα από τα όργανα που έχουν άμεση γνώση του περιβάλλοντος και των μεταβολών του.



Οι αντικειμενικοί στόχοι της αναδιοργάνωσης ήταν η βελτίωση του οργανωτικού σχήματος και η ανάπτυξη πρότυπης λειτουργικής μονάδας πρώτης γραμμής παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών ικανής να αναλάβει το έργο των τηλεπικοινωνιακών κέντρων και τεχνικών τμημάτων.

Τα αποτελέσματα των θεσμικών αυτών μεταβολών δεν μπορούν να εκτιμηθούν γιατί αυτές βρίσκονται ακόμη στο στάδιο της μελέτης και της τμηματικής υλοποίησης. Μερικές παρατηρήσεις όμως κρίνονται απαραίτητες για την προώθηση του όλου έργου.

- (1) Ο ρυθμός αποκέντρωσης της εξουσίας και των ευθυνών είναι πολύ αργός. Πέντε χρόνια μετά την αρχική λήψη της απόφασης αποκέντρωσης και η Διοίκηση του οργανισμού χαρακτηρίζεται ακόμη από έντονο συγκεντρωτισμό. Η αναζήτηση των αιτίων της σημαντικής αυτής καθυστέρησης και η γρήγορη επίλυση των σχετικών προβλημάτων πρέπει να αποτελέσουν άμεσο μέλημα της Διοίκησης του ΟΤΕ.
- (2) Θα πρέπει να ληφθεί υπόψη ότι η αποκέντρωση είναι δυνατόν να επηρεάσει όχι μόνο θετικά αλλά και αρνητικά την αποδοτικότητα του Οργανισμού. Με την αποκέντρωση αυξάνεται ο αριθμός των οργάνων και η ταχύτητα λήψης των αποφάσεων, η ευελιξία και η ευθύνη και δημιουργούνται προϋποθέσεις υγιέστερης σχέσης του Οργανισμού με το περιβάλλον. Για την αξιοποίηση των πλεονεκτημάτων αυτών είναι απαραίτητη η ενίσχυση του συστήματος Σχεδιασμού & Ελέγχου. Χωρίς, όμως, σαφείς στόχους, προγράμματα δράσης, συντονισμό και περιοδικό έλεγχο η αποκέντρωση μπορεί να έχει αρνητικές επιπτώσεις στην λειτουργία του οργανισμού.
- (3) Η αποκέντρωση είναι δυνατόν να επιφέρει σημαντική αύξηση των δαπανών λειτουργίας (κυρίως από υπέρμετρη αύξηση των υπηρεσιών υποστήριξης) αν προχωρήσει πέρα από το σημείο εκείνο που βελτιστοποιεί το κόστος με το αντίστοιχο όφελος.
- (4) Η αποκέντρωση δεν είναι απαραίτητο να συνδυάζεται με ταυτόχρονη αλλαγή της οργανωτικής δομής (αναδιοργάνωση).

Συμπερασματικά θα μπορούσε να υποστηριχθεί ότι παρά τις προσπάθειες, το κόστος, και την έμφαση που έδωσαν οι Διοικήσεις του ΟΤΕ στην κατεύθυνση της αποκέντρωσης το μέχρι τώρα αποτελέσματα είναι σχετικά περιορισμένα.

Μία σημαντική αλλαγή στην οργανωτική δομή του ΟΤΕ αποτέλεσε η "Κοινωνικοποίησή" του, δηλαδή η θεσμοθέτηση (Π.Δ. 58/85) συμμετοχής των κοινωνικών φορέων στον προγραμματισμό και τον έλεγχο. Ο θεσμός της κοινωνικοποίησης θα πρέπει να αξιοποιηθεί έτσι ώστε: α) ο σχεδιασμός της δράσης του Οργανισμού να ανταποκρίνεται καλλίτερα στις ανάγκες των χρηστών και να εκπληρώνει αποτελεσματικά την κοινωνική αποστολή του, και β) να βοηθήσει στην κατανόηση από το προσωπικό των στόχων του Οργανισμού, της στρατηγικής επίτευξής τους καθώς και των δυσχερειών πραγμάτωσής τους.

## Κεφάλαιο 6 : Σχέσεις Κράτους - ΟΤΕ

Στις σχέσεις του με το Κράτος ο ΟΤΕ αντιμετωπίζει το γενικότερο πρόβλημα (που αντιμετωπίζουν όλες σχεδόν οι ΔΕΚΟ) του έντονου και γραφειοκρατικού παρεμβατισμού του κράτους στη λειτουργία του ιδιαίτερα στους τομείς των προσλήψεων, προμηθειών, επενδύσεων, τιμολογίων, χρηματοδότησης που οδηγούν σε χρονοβόρες διαδικασίες, αναβολές κλπ., καθώς και το ειδικότερο πρόβλημα της μη πληρωμής μιάς σημαντικής οφειλής του Δημοσίου προς αυτόν που προέκυψε από εφαρμογή των διατάξεων του ιδρυτικού του νόμου (165/73) και που ανέρχεται σήμερα - κατά τους υπολογισμούς του ΟΤΕ - στο ύψος των 40,4 δισ. δρχ.

### 6.1. Υποχρεώσεις του δημοσίου προς τον ΟΤΕ

Η παραπάνω υποχρέωση προέρχεται από δύο κυρίως λόγους :

- την μη κάλυψη από το Δημόσιο των δαπανών του ΟΤΕ για έργα και εκμετάλλευση σε άγονες γραμμές και υπανάπτυκτες περιοχές, καθώς και έργα εθνικής ασφάλειας και γενικότερης σκοπιμότητας (άρθρο 48 του ΝΔ. 165/73).

Ο ακριβής υπολογισμός των δαπανών αυτών απεδείχθη στην πράξη πολύ δύσκολος και έτσι γίνεται προσεγγιστικά με βάση ορισμένους συντελεστές (περίπου 2% στο σύνολο των ετήσιων δαπανών επενδύσεων και εκμετάλλευσης).

Η παραπάνω διάταξη έγινε σε αντικατάσταση, κατά κάποιο τρόπο, προηγούμενης διάταξης, που προέβλεπε τη δυνατότητα δημιουργίας κεφαλαίου ανάπτυξης από τον ΟΤΕ, και που καταργήθηκε.

- την μη κάλυψη των ποσών που πληρώνει ο ΟΤΕ για την κάλυψη των ελλειμμάτων του ΕΛΤΑ.

Τα παραπάνω ποσά συμψηφίζονται με τα μερίσματα που οφείλει ο ΟΤΕ στο Δημόσιο. Επειδή όμως κάθε χρόνο το άρθροισμα των ποσών αυτών είναι ανώτερο από τα μερίσματα, δημιουργείται μιά οφειλή του Δημοσίου που αναγράφεται σαν απαίτηση

στους ισολογισμούς του ΟΤΕ και συμβάλλει στη διαμόρφωση των αποτελεσμάτων χρήσης. Η απαίτηση αυτή υποτίθεται ότι θα συμψηφισθεί με μελλοντικά μερίσματα του Δημοσίου.

Το Δημόσιο δεν έχει ποτέ καταβάλει οποιοδήποτε μέρος των οφειλών αυτών με αποτέλεσμα τη συνεχή διόγκωσή τους. Το πρόβλημα έχει πάρει σοβαρότατες διαστάσεις δεδομένου ότι το συνολικό ποσό της οφειλής σήμερα υπολογίζεται - σύμφωνα με τις εκτιμήσεις του ΟΤΕ - σε 40,4 δισ. δρχ. που κατανέμεται σε 19,4 δισ. δρχ. για τις άγονες γραμμές και 21 δισ. δρχ. για τον ΕΛΤΑ.

Τα τελευταία χρόνια το θέμα έχει μελετηθεί διαδοχικά από αρκετές ομάδες εργασίας που έχουν προτείνει ορισμένες λύσεις που όμως δεν υλοποιήθηκαν στη συνέχεια.

Οι οφειλές αυτές δημιουργούν ουσιαστικά και λογιστικά προβλήματα στον ΟΤΕ. Η οριστικοποίηση των λογαριασμών χωρίς την ταμειακή τακτοποίησή τους θα δημιουργήσει σημαντικά προβλήματα ρευστότητας στον ΟΤΕ. Ο λογαριασμός των ελλειμμάτων του ΕΛΤΑ έχει ήδη καταχωρηθεί σαν απαίτηση του ΟΤΕ και οποιαδήποτε αλλοίωση ή παραγραφή του θα μεταφερθεί στις ζημιές του ΟΤΕ με επιπτώσεις στην πιστοληπτική του ικανότητα.

Επίσης είναι φανερό ότι το υπάρχον νομοθετικό σύστημα θα πρέπει να επανεξετασθεί και ως προς τους στόχους του και ως προς το ύψος των δαπανών που το Δημόσιο καλείται να καλύψει.

Οι προηγούμενες ομάδες εργασίας είχαν προτείνει διάφορους πρακτικούς και νομότυπους τρόπους για τη σταδιακή ρύθμιση της οφειλής που συζητήθηκαν και στην ομάδα αυτή.

Κρίθηκε όμως ότι δεν είναι απαραίτητο στη φάση αυτή να μελετηθούν με λεπτομέρεια οι τρόποι για τη ρύθμιση της οφειλής αλλά ότι η έμφαση θα πρέπει να δοθεί στο να συμφωνηθούν από τα ενδιαφερόμενα μέρη οι γενικές κατευθύνσεις και ότι ο τρόπος θα μπορεί να καθορισθεί στη συνέχεια.

Γιά την ρύθμιση λοιπόν της οφειλής και την επανεξέταση του όλου θέματος θα πρέπει να αρχίσει άμεση διαπραγματεύση μεταξύ των ενδιαφερομένων μερών με τους παρακάτω στόχους :

- την οριστικοποίηση του συνολικού ύψους της οφειλής μέχρι 31/12/1986.
- την συμφωνία σε σταδιακή αποπληρωμή της οφειλής σε μία περίοδο 5 ή 10 ετών με συμψηφισμό κάθε χρόνο μέρους της οφειλής με μερίσματα, φόρους ή τέλη χαρτοσήμου που ο ΟΤΕ καταβάλλει στο Δημόσιο
- την επανεξέταση του όλου θέματος της κάλυψης από το Δημόσιο των δαπανών του ΟΤΕ για άγονες γραμμές ή για τα ελλείμματα του ΕΛΤΑ, έτσι ώστε, με τις κατάλληλες νομοθετικές ρυθμίσεις, να δοθούν ρεαλιστικές και εφικτές λύσεις και οι ενδεχόμενες οφειλές να πληρώνονται εμπρόθεσμα.

Στο θέμα των έργων του ΟΤΕ για άγονες γραμμές και για εθνική ασφάλεια θα μπορούσε να επανεξετασθεί ο τρόπος υπολογισμού στο μέλλον της δαπάνης που θα καλύπτει το Δημόσιο.

Στο θέμα της κάλυψης των ελλειμμάτων του ΕΛΤΑ από τον ΟΤΕ θα έπρεπε να επανεξετασθεί ακόμη και η σκοπιμότητα μίας τέτοιας πρακτικής.

Η ρύθμιση αυτή έγινε πολλά χρόνια πριν και στο μεταξύ οι συνθήκες έχουν αλλάξει ριζικά.

Οι δύο οργανισμοί έχουν αναπτυχθεί παράλληλα και σχεδόν αυτόνομα και όπως έχει σήμερα η κατάσταση δεν φαίνεται να δικαιολογείται από τα πράγματα αυτή η αυτόματη κάλυψη των οποιωνδήποτε ελλειμμάτων του ΕΛΤΑ από τον ΟΤΕ ή και από άλλον φορέα. Η πρακτική αυτή οπωσδήποτε δεν συντελεί στην εξυγίανση του ΕΛΤΑ αφού δεν πιέζεται να μειώσει τα ελλείμματά του.

## 6.2. Γενικότερα προβλήματα στις σχέσεις Κράτους - ΟΤΕ

Αν και η αρχική πρόθεση ήταν να λειτουργεί ο ΟΤΕ (καθώς και οι άλλες Δημόσιες Επιχειρήσεις) με σχετική αυτονομία και με τους κανόνες της ιδιωτικής οικονομίας, στην πράξη η κυβερνητική παρέμβαση στην λειτουργία του οργανισμού είναι ιδιαίτερα έντονη, συνεχής και χαρακτηρίζεται από έλλειψη σαφούς θεσμικού πλαισίου.

Η παρέμβαση αυτή αρχίζει από την χρησιμοποίηση του ΟΤΕ για την εφαρμογή αντισυγκυριακής, κοινωνικής ή περιφερειακής πολιτικής και φθάνει μέχρι την θέσπιση συχνά χρονοβόρων διαδικασιών εγκρίσεων ακόμη και για μικρά θέματα καθημερινής λειτουργίας.

Οι αρνητικές επιπτώσεις των παρεμβάσεων αυτών στη λειτουργία του ΟΤΕ είναι πολλές και εμφανέστατες :

- α) έργα, προμήθειες και επενδύσεις αναλαμβάνονται πολλές φορές με αναπτυξιακά ή κοινωνικά κριτήρια, χωρίς αποτίμηση του αντίστοιχου κόστους. Τούτο οδηγεί σε σύγχυση και αδιαφορία για το κόστος των έργων γενικότερα.
- β) Καθιερώνονται χρονοβόρες διαδικασίες εγκρίσεων που αφενός απορροφούν την προσοχή και μεγάλο μέρος του χρόνου των στελεχών της επιχείρησης, και δεν τους επιτρέπουν να ασχοληθούν απερίσπαστοι με τα κυρίως καθήκοντά τους και αφετέρου αποτελούν μιά ακόμη αιτία καθυστερήσεων με τις ανάλογες οικονομικές επιπτώσεις.
- γ) Οδηγούν σε σύγχυση και ασάφεια ως προς τα όρια των ευθυνών.
- δ) Δημιουργούν απογοήτευση αλλά και μιά δικαιολογία

στους διοικούντες την επιχείρηση για καθυστερήσεις, μη πραγματοποίηση στόχων κλπ.

Από τα παραπάνω γίνεται εμφανής η ανάγκη καθορισμού ενός σαφούς θεσμικού πλαισίου στις σχέσεις κράτους - ΟΤΕ και ειδικότερα στον τρόπο που θα ασκείται η εποπτεία της κυβέρνησης.

Το θεσμικό πλαίσιο πρέπει να περιλαμβάνει :

- 1) Τον διαχωρισμό των ιδιωτικοοικονομικών και κοινωνικών-αναπτυξιακών κριτηρίων λειτουργία του ΟΤΕ. Απαιτείται η, κατά το μέτρο του δυνατού, συγκεκριμενοποίηση και ποσοτικοποίηση του κοινωνικού κόστους με το οποίο επιβαρύνεται ο ΟΤΕ και η αντίστοιχη κάλυψή του από τον κρατικό προϋπολογισμό.

Στο σημείο αυτό θα πρέπει να τονισθεί και πάλι η ενεργοποίηση σχετικών διατάξεων του ΝΔ 165/73 όπως αναφέρθηκε στο προηγούμενο κεφάλαιο 6.1. και η ρύθμιση της παλαιάς οφειλής του Δημοσίου αλλά και οφειλών που ενδεχόμενα θα παρουσιάζονται στο μέλλον.

Στα ίδια πλαίσια θα πρέπει επίσης να εξετασθεί και η σκοπιμότητα και δυνατότητα επέκτασης και στον ΟΤΕ των διατάξεων ορισμένων νόμων που ισχύουν για τις ανώνυμες εταιρίες όπως π.χ. οι νόμοι 542/77 και 1429/82 για την αναπροσαρμογή της αξίας των ακινήτων, και αναθεώρηση της βάσης υπολογισμού των αποσβέσεων. Ο ΟΤΕ έχει εξαιρεθεί από την εφαρμογή των νόμων και αναγκάζεται να υπολογίζει τις αποσβέσεις στην αρχική-ιστορική αξία των πάγιων στοιχείων του και όχι στην πραγματική (δηλ. τρέχουσα) αξία τους, γεγονός που οδηγεί σε μειωμένες εγγραφές πόρων για την αντικατάσταση του κεφαλαίου του οργανισμού.

Η παραπάνω αναθεώρηση θα επιτρέψει στον ΟΤΕ να δημιουργήσει ένα εύλογο πλεόνασμα για αυτοχρηματοδότηση των επενδύσεών του (που στο μέλλον θα είναι μάλλον αυξημένες) αντί να καλείται να πληρώνει υψηλούς φόρους και να χρηματοδοτεί τις επενδύσεις με δανεισμό.

- 2) Την έγκριση από το Κράτος ενός μεσοπρόθεσμου προγράμματος του οργανισμού, του ετήσιου προϋπολογισμού καθώς και ορισμένων βασικών στόχων για κάθε χρόνο (ύψος επενδύσεων, τιμολόγια, όρια δανεισμού, αριθμός νέων προσλήψεων κλπ). Ο Οργανισμός θα υποχρεώνεται να υποβάλλει λεπτομερειακή, εμπειριστατωμένες και πλήρως τεκμηριωμένες προτάσεις και το κράτος, συνεκτιμώντας όλους τους πολιτικούς οικονομικούς και κοινωνικούς παράγοντες, θα δίνει την έγκρισή του έγκαιρα και συνολικά για όλους τους βασικούς στόχους.

Η παρέμβαση του κράτους στο σημείο αυτό πρέπει να είναι πλήρης, συγκεκριμένη και καθοριστική αλλά στη συνέχεια ο ΟΤΕ πρέπει να αφήνεται να λειτουργήσει ελεύθερα μέσα στο καθορισμένο πλαίσιο και να αποφασίζει μόνη της για όλα τα αναγκαία και φυσικά νόμιμα μέτρα για την επίτευξη των καθορισμένων στόχων.

Στα πλαίσια αυτής της διαδικασίας θα πρέπει να καταργηθούν οι εγκρίσεις επουσιωδών δαπανών (αγορά αυτοκινήτων, ταξίδια στελεχών στο εξωτερικό κλπ) και να περιοριστούν οι αναγκαίες σήμερα πολλαπλές εγκρίσεις σε διάφορα στάδια μακροχρόνιων διαδικασιών σε ότι αφορά προσλήψεις προσωπικού, αναθέσεις και εκτελέσεις μεγάλων έργων κλπ.

Δεδομένου όμως ότι η Κυβέρνηση είναι δυνατόν να έχει πολιτικό κόστος από κάποια απόφαση του ΟΤΕ, ή, γενικότερα, να διαθέτει πληροφόρηση που ο Οργανισμός αγνοεί και δεν έχει λάβει υπόψη του κατά τη διαμόρφωση



των αποφάσεών του, είναι σωστό οι καταργούμενες εγκρίσεις να αντικατασταθούν με διαδικασίες έγκαιρης πληροφόρησης της κυβέρνησης από τον ΟΤΕ για τις διάφορες επί μέρους αποφάσεις του.

- 3) Τον απολογιστικό έλεγχο των αποτελεσμάτων σε ετήσια αλλά ακόμη και σε τριμηνιαία βάση για ορισμένα μεγέθη βασισμένα στα ερωτηματολόγια που πρόσφατα σενέταξε η Γ. Γ. ΔΕΚΟ αλλά και σε άλλες διαδικασίες που σύντομα και εύκολα μπορούν να μελετηθούν και να τεθούν σε εφαρμογή.

Ο παραπάνω απολογιστικός έλεγχος και οι ενδεχόμενες αναγκαίες και έγκαιρες διορθωτικές παρεμβάσεις είναι ένα στοιχείο καθοριστικό για τη βελτίωση της λειτουργίας του ΟΤΕ και των ΔΕΚΟ γενικότερα. Η απουσία του ή η μη έγκαιρη ολοκλήρωσή του δυσχεραίνει το έργο της διοίκησης και οδηγεί σε λειτουργική ασυνέπεια και χαλάρωτα.