

**ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ   
ΣΥΝΔΥΑΣΤΙΚΕΣ/ ΔΕΣΜΟΠΟΙΗΜΕΝΕΣ ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ (bundles) (05)**

**Οδηγίες συμπλήρωσης**

Έκδοση 1.1

Μάρτιος 2016

Περιεχόμενα

[Εισαγωγή 3](#_Toc446341308)

[Υπόχρεοι προς συμπλήρωση: 3](#_Toc446341309)

[Περιεχόμενα 3](#_Toc446341310)

[Ορισμοί και διευκρινίσεις 3](#_Toc446341311)

[Οδηγίες συμπλήρωσης 5](#_Toc446341312)

[Γενικά 5](#_Toc446341313)

[Α. Οπτική παρόχου σταθερών υπηρεσιών 5](#_Toc446341314)

[Β. Οπτική παρόχου κινητών υπηρεσιών 7](#_Toc446341315)

# Εισαγωγή

Αναφέρεται στο ερωτηματολόγιο:

**05 Συνδυαστικές/ δεσμοποιημένες προσφορές (bundles)**

Απαρτίζεται από ένα φύλλο excel και αποσκοπεί στην συλλογή πληροφοριών κυρίως αναφορικά με τις οικιακές και μη-οικιακές ‘Συνδυαστικές/ δεσμοποιημένες προσφορές (bundled offers ή bundles)’, όπως αυτές ορίσθηκαν σε ευρωπαϊκό επίπεδο από το BEREC τον Αύγουστο 2015.

## Υπόχρεοι προς συμπλήρωση:

Οι πάροχοι οι οποίοι:

(α) δραστηριοποιούνται στην παροχή σταθερών λιανικών υπηρεσιών τηλεφωνίας, διαδικτύου ή/και συνδρομητικής τηλεόρασης

(β) δραστηριοποιούνται στην παροχή λιανικών υπηρεσιών κινητών επικοινωνιών

# Περιεχόμενα

Το ερωτηματολόγιο αποσκοπεί κυρίως στην συλλογή πληροφοριών αναφορικά με τις οικιακές και μη-οικιακές ‘Συνδυαστικές/ δεσμοποιημένες προσφορές (bundles)’.

Όλες οι ερωτήσεις εκτός από την τελευταία, απευθύνονται στους παρόχους των σταθερών λιανικών υπηρεσιών.

# Ορισμοί και διευκρινίσεις

1. **Συνδυαστικές/δεσμοποιημένες προσφορές (bundled offers)- ΟΡΙΣΜΟΣ BEREC, Αύγ. 2015**

**‘Συνδυαστικές/δεσμοποιημένες προσφορές (bundled offers ή bundles)’** είναι οι εμπορικές προσφορές που παρέχονται από έναν ή περισσοτέρους παρόχους και οι οποίες περιλαμβάνουν δύο ή περισσότερες από τις ακόλουθες υπηρεσίες: (1) “Σταθερή τηλεφωνία”, 2) “Σταθερό ευρυζωνικό διαδίκτυο”, (3) “Συνδρομητική τηλεόραση”, (4) “Κινητή υπηρεσία (τηλεφωνία ή/και ευρυζωνικό διαδίκτυο)”. Οι ‘Συνδυαστικές/ δεσμοποιημένες προσφορές’ είναι είτε:

α) αμιγείς συνδυασμοί υπηρεσιών (pure bundles), δηλ συνδυασμοί υπηρεσιών οι οποίες δεν είναι διαθέσιμες ξεχωριστά,

β) συνδυασμοί δεσμευμένων (tied) και δεσμευουσών (tying) υπηρεσιών, δηλ. συνδυασμοί όπου η μία υπηρεσία (η δεσμεύουσα υπηρεσία) μπορεί να αγορασθεί μόνο σε συνδυασμό με άλλη υπηρεσία (την δεσμευμένη υπηρεσία). Η αγορά της πρώτης εξαρτάται από την αγορά της δεύτερης ενώ το αντίστροφο δεν ισχύει.

γ) μεικτοί συνδυασμοί υπηρεσιών (mixed bundles), που αφορούν υπηρεσίες που διατίθενται και σε συνδυασμό και ξεχωριστά και όπου ο(οι) πάροχος(-οι) παρέχει(-ουν) κάποιο κίνητρο για την συνδυαστική (από κοινού) αγορά αυτών των υπηρεσιών, χορηγώντας στον πελάτη κάποιους “μόνιμους ευνοϊκούς όρους” (δηλ. ευνοϊκούς όρους καθ’ όλη την διάρκεια της από κοινού αγοράς), οι οποίοι όροι δεν μπορούν να ληφθούν στην περίπτωση που οι εν λόγω υπηρεσίες αγοράζονται ξεχωριστά (δηλ. όχι συνδυαστικά). Οι “μόνιμοι ευνοϊκοί όροι» μπορεί να αφορούν εκπτώσεις (π.χ. μια ενιαία έκπτωση σε ένα σύνολο υπηρεσιών, μία έκπτωση σε μια συγκεκριμένη υπηρεσία υπό την προϋπόθεση αγοράς μίας άλλης υπηρεσίας, κ.λπ.) ή/και μη χρηματικές παροχές (π.χ. την παροχή επιπλέον ενσωματωμένου όγκου δεδομένων). Τα δώρα και οι προσωρινές εκπτώσεις ή προσφορές δεν πρέπει να θεωρηθούν “μόνιμοι ευνοϊκοί όροι’.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Διευκρινίσεις επί του ανωτέρω ορισμού** | | |  |  |
| **“Σταθερή τηλεφωνία[[1]](#footnote-1)”:** | -Η “Σταθερή τηλεφωνία” περιλαμβάνει οπωσδήποτε την παροχή πρόσβασης (σε σταθερή θέση) στο δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο. Ενσωματωμένο χρόνο ομιλίας μπορεί να περιλαμβάνει μπορεί και όχι. -Περιλαμβάνει και την τηλεφωνία των εναλλακτικών παρόχων που δίνεται μέσω Χονδρικής Εκμίσθωσης Γραμμής (ΧΕΓ)  -Περιλαμβάνει και την υπηρεσία Homezone-Officezone. |
| **“Σταθερό Eυρυζωνικό διαδίκτυο”** | -Περιλαμβάνει και το σταθερό ευρυζωνικό διαδίκτο των εναλλακτικών παρόχων που δίνεται μέσω γραμμών ARYS και μεριζόμενου βρόχου. |
| **“Συνδρομητική τηλεόραση”:** | -Αφορά το IPTV και το Satellite TV.  -Το Mobile TV δεν λαμβάνεται υπόψη |
| **“Κινητή υπηρεσία (τηλεφωνία ή/και ευρυζωνικό διαδίκτυο)”**  ή πιο απλά  **“Κινητή υπηρεσία”:** | *-*Ο όρος “Κινητή υπηρεσία” αφορά στην κινητή τηλεφωνία ή/και στο κινητό ευρυζωνικό διαδίκτυο, και χωρίς να γίνεται καμία διάκριση μεταξύ computer-based και handset-based πρόσβασης στο διαδίκτυο.  -Μόνο οι προαναφερθείσες δύο υπηρεσίες κινητών επικοινωνιών λαμβάνονται υπόψη (κινητή τηλεφωνία και κινητό ευρυζωνικό διαδίκτυο), αλλά εκλαμβάνονται/αντιμετωπίζονται για τους σκοπούς του παρόντος ερωτηματολογίου μαζί, ως μία υπηρεσία (είτε παρέχεται μόνο η κινητή τηλεφωνία, είτε μόνο το κινητό ευρυζωνικό διαδίκτυο είτε και οι δύο υπηρεσίες)  -Οι συνδέσεις συμβολαίου θα πρέπει να προσμετρηθούν όλες, ανεξάρτητα π.χ. αν στις συνδέσεις συμβολαίου τηλεφωνίας και διαδικτύου, το διαδίκτυο χρησιμοποιήθηκε ή όχι τους τελευταίους 3 μήνες.  Για τις προπληρωμένες συνδέσεις θα πρέπει να προσμετρηθούν μόνο οι ενεργές (χρήση τους τελευταίους 3 μήνες). |

Σημειώνεται ότι, όπως προκύπτει από τον ανωτέρω ορισμό, οι Συνδυαστικές/ δεσμοποιημένες προσφορές μπορεί να παρέχονται από περισσότερους από έναν παρόχους σε συνεργασία. Παραδείγματος χάρη, στις περιπτώσεις Συνδυαστικών /δεσμοποιημένων προσφορών που εμπεριέχουν σταθερές και κινητές υπηρεσίες, αυτές μπορεί να παρέχονται είτε από έναν πάροχο σταθεροκινητών υπηρεσιών, είτε από έναν πάροχο σταθερών και έναν πάροχο κινητών υπηρεσιών σε συνεργασία.

# Οδηγίες συμπλήρωσης

## Γενικά

* Η ενότητα Α απευθύνεται στους παρόχους σταθερών λιανικών υπηρεσιών τηλεφωνίας, ευρυζωνικού διαδικτύου ή/και συνδρομητικής τηλεόρασης, ανεξάρτητα από το αν παρέχουν ή όχι “Συνδυαστικές/Δεσμοποιημένες προσφορές” (μόνοι τους ή/και σε συνεργασία με πάροχο υπηρεσιών κινητών επικοινωνιών).
* Η ενότητα Β απευθύνεται στους παρόχους λιανικών υπηρεσιών κινητών επικοινωνιών, κινητής τηλεφωνίας ή/και κινητού ευρυζωνικού διαδικτύου, εφόσον παρέχουν “Συνδυαστικές/Δεσμοποιημένες προσφορές” (μόνοι τους ή/και σε συνεργασία με πάροχο σταθερών υπηρεσιών).
* Στις περιπτώσεις Συνδυαστικών /δεσμοποιημένων προσφορών που εμπεριέχουν σταθερές και κινητές υπηρεσίες, πληροφορίες ζητούνται και από τις δύο πλευρές: στην ενότητα Α από τον πάροχο των σταθερών υπηρεσιών (των Συνδυαστικών/δεσμοποιημένων προσφορών), στην Ενότητα Β από τον πάροχο των κινητών υπηρεσιών (των Συνδυαστικών/δεσμοποιημένων προσφορών).
* Στις περιπτώσεις συνδυαστικών /δεσμοποιημένων προσφορών που αφορούν 2 παρόχους σταθερών υπηρεσιών (πχ Forthnet, NOVA), το ερωτηματολόγιο θα πρέπει να συμπληρωθεί από τον πάροχο που προσφέρει υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας ή/και σταθερού ευρυζωνικού διαδικτύου.

## Α. Οπτική παρόχου σταθερών υπηρεσιών

* Η ενότητα θα πρέπει να απαντηθεί μόνο από τους παρόχους σταθερών υπηρεσιών βάσει των λιανικών συνδρομών τους για λήψη σταθερών υπηρεσιών (fixed subscriptions)
* Όλες οι ζητούμενες πληροφορίες (εκτός από την 2η στήλη στην Ενότητα Α.3) αφορούν στις **συνδρομές του παρόχου** που ήταν ενεργοποιημένες στο τέλος (την τελευταία μέρα) της περιόδου αναφοράς.
* Η ΕΕΤΤ θεωρεί ότι η κάθε συνδρομή μπορεί

1. Είτε να αποτελεί από μόνη της “Συνδυαστική/δεσμοποιημένη προσφορά”, πχ ένα double play σταθερής τηλεφωνίας και σταθερού ευρυζωνικού διαδικτύου, μία μη-οικιακή συνδρομή που αφορά 4 συνδέσεις σταθερής τηλεφωνίας σε 2 εκ των οποίων παρέχεται και σταθερό ευρυζωνικό διαδίκτυο
2. Είτε να συμμετέχει σε “Συνδυαστική/δεσμοποιημένη προσφορά” επειδή συνδυάζεται με μία ή περισσότερες συνδρομές (σταθερές ή κινητές) του ίδιου παρόχου, πχ μια σταθερή υπηρεσία με μια κινητή υπηρεσία του ίδιου παρόχου,
3. Είτε να συμμετέχει σε “Συνδυαστική/δεσμοποιημένη προσφορά” επειδή συνδυάζεται με μία ή περισσότερες συνδρομές (σταθερές ή κινητές) άλλου παρόχου, πχ σταθερή τηλεφωνία και σταθερό ευρυζωνικό ενός παρόχου που συνδυάζεται με υπηρεσία συνδρομητικής τηλεόρασης άλλου παρόχου.
4. Είτε να αφορά σε αδεσμοποίητη υπηρεσία.

Βάσει των ανωτέρω κάθε “Συνδυαστική/δεσμοποιημένη προσφορά” μπορεί να αφορά περισσότερες από μία συνδρομές

* Η ενότητα Α.1 αποσκοπεί στην καταγραφή των i), ii) και iii), ενώ η Ενότητα Α.2 στην καταγραφή του iv)

**Α.1. Αριθμός (οικιακών και μη-οικιακών) συνδρομών που αποτελούν 'Συνδυαστικές/ δεσμοποιημένες προσφορές' ή συμμετέχουν σε Συνδυαστικές/δεσμοποιημένες προσφορές**

* Ζητούνται οι ενεργοποιημένες συνδρομές της εταιρείας την τελευταία μέρα της περιόδου αναφοράς και οι οποίες συνδρομές είτε αποτελούν Συνδυαστικές/δεσμοποιημένες προσφορές είτε συμμετέχουν σε Συνδυαστικές/δεσμοποιημένες προσφορές. Δηλαδή στην ουσία ζητούνται οι **συνδρομές Συνδυαστικών/δεσμοποιημένων προσφορών (δηλ. ο αριθμός των bundles)**.
* Στην περίπτωση “Συνδυαστικής/δεσμοποιημένης προσφοράς” που αφορά περισσότερες από 1 συνδρομές σας (βλ. περιπτώσεις ii και iii ανωτέρω), θα πρέπει να προσμετρηθεί/καταχωρηθεί από τον πάροχο μόνο μία συνδρομή (πχ στην ερώτηση 1.3, 1.5 και αλλού).
* **Η κατηγοριοποίηση βάσει της οποίας πρέπει να απαντηθεί η ενότητα Α.1 αφορά ΟΛΕΣ τις υπηρεσίες που προσφέρονται ανά συνδρομή Συνδυαστικής/δεσμοποιημένης προσφοράς, ακόμα και αν αυτές οι υπηρεσίες δεν παρέχονται όλες από τον πάροχο που απαντά.** Καμία συνδρομή της εταιρείας δεν πρέπει να προσμετρηθεί/καταχωρηθεί παραπάνω από μία φορές σε όλη την ενότητα Α.1 (αλλά και στο σύνολο των ενοτήτων Α.1 και Α.2). Παραδείγματος χάρη, από την απάντηση της εταιρείας στην ερώτηση 1.2 θα πρέπει να εξαιρεθούν (εφόσον υφίστανται) οι συνδρομές για "Σταθερή Τηλεφωνία" και "Σταθερό Ευρυζωνικό Διαδίκτυο" οι οποίες συνδυάζονται με “Κινητή υπηρεσία” συνιστώντας Συνδυαστική/δεσμοποιημένη προσφορά. Αυτές θα πρέπει να αναφερθούν στην ερώτηση 1.10. Ομοίως, από την 1.2 θα πρέπει να εξαιρεθούν (εφόσον υφίστανται) οι συνδρομές για "Σταθερή Τηλεφωνία" και "Σταθερό Ευρυζωνικό Διαδίκτυο" που εμπίπτουν στην ερώτηση 1.9 όπως και αυτές που εμπίπτουν στην 1.14.
* Στις περιπτώσεις Συνδυαστικών /Δεσμοποιημένων προσφορών που εμπεριέχουν κινητές υπηρεσίες (βλ. ερωτήσεις 1.5, 1.6, 1.7, 1.10, 1.11, 1.12, 1.14) ακόμα και αν αυτές παρέχονται από άλλο πάροχο σε σχέση με αυτόν που απαντά, ο πάροχος σταθερών υπηρεσιών (ο οποίος απαντά) καλείται να δώσει το πλήθος των συνδρομών του που συνδυάζονταν με τουλάχιστον μία SIM κάρτα για την παροχή κινητών υπηρεσιών (ανεξάρτητα από το αν πρόκειται για υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας, κινητού ευρυζωνικού διαδικτύου ή και των δύο αυτών υπηρεσιών).

Σημειώνεται ότι κάποιοι πάροχοι μπορεί να παρέχουν Συνδυαστικές/Δεσμοποιημένες προσφορές σταθερών και κινητών υπηρεσιών, όπου μία συνδρομή σταθερών υπηρεσιών (πχ “Σταθερής τηλεφωνίας” και “Σταθερού ευρυζωνικού διαδικτύου”) μπορεί να συνδυάζεται με περισσότερες από μία SIM κάρτες. Σε αυτήν την περίπτωση, παραδείγματος χάρη στην περίπτωση ενός 4-Play που συνδυάζεται με 2 SIM κάρτες, το 4-Play θα πρέπει να προσμετρηθεί στην 1.14 ως μία Συνδυαστική/δεσμοποιημένη προσφορά (όπως δηλ. θα προσμετρηθεί και στην περίπτωση που ο συνδυασμός αφορά μόνο μία SIM κάρτα).

**Α.2. Αριθμός (οικιακών και μη οικιακών) συνδρομών σε αδεσμοποίητες υπηρεσίες**

* Ζητούνται οι ενεργοποιημένες για τις συγκεκριμένες σταθερές υπηρεσίες λιανικές συνδρομές της εταιρείας την τελευταία μέρα της περιόδου αναφοράς και οι οποίες συνδρομές δεν αποτελούν και δεν συμμετέχουν σε Συνδυαστικές/δεσμοποιημένες προσφορές. Δηλ. οι προσφορές που θα αναφερθούν εδώ δεν θα πρέπει να έχουν αναφερθεί στην ενότητα Α.1

**Α.3. Αριθμός (οικιακών και μη οικιακών) συνδρομών και συνδέσεων ανά υπηρεσία - Σύνολο**

* **1η στήλη**- **Αριθμός (οικιακών και μη οικιακών) συνδρομών ανά υπηρεσία - Σύνολο**

Για κάθε σταθερή υπηρεσία αθροίζει αυτόματα όλες τις λιανικές συνδρομές που έχουν καταχωρηθεί στις ενότητες Α.1 και Α.2 και οι οποίες περιλαμβάνουν την παροχή της συγκεκριμένης υπηρεσίας, άσχετα αν περιλαμβάνουν και την παροχή άλλων υπηρεσιών.

* **2η στήλη- Αριθμός (οικιακών και μη οικιακών) συνδέσεων ανά υπηρεσία - Σύνολο**

Ζητούνται οι ενεργοποιημένες για τις συγκεκριμένες σταθερές υπηρεσίες λιανικές συνδέσεις (γραμμές) της εταιρείας την τελευταία μέρα της περιόδου αναφοράς. Η ερώτηση αφορά γραμμές και όχι κανάλια.

Θα πρέπει να αναφερθούν όλες οι λιανικές συνδέσεις της εταιρίας για την συγκεκριμένη υπηρεσία ανεξαρτήτως αν χρησιμοποιούνται και για την παροχή άλλων υπηρεσιών (από τον ίδιο ή άλλο πάροχο). Σημειώνεται ότι οι πληροφορίες που θα καταχωρηθούν εδώ σχετίζονται άμεσα και πρόκειται να διασταυρώνονται με τις συνδέσεις που καταχωρούνται στο ερωτηματολόγιο «03 Σταθερές Επικοινωνίες», φύλλο ‘Συνδέσεις σε σταθερή θέση’ (και τις τυχόν συνδέσεις Homezone-Officezone της εταιρίας που καταχωρούνται στο ερωτηματολόγιο «04 Kινητές Επικοινωνίες», φύλλο ‘Συνδέσεις κινητής’).

Όσον αφορά την σχέση μεταξύ των 2 στηλών, σημειώνεται ότι μία συνδρομή, πχ μία συνδρομή σταθερής τηλεφωνίας μπορεί να αφορά περισσότερες από μία συνδέσεις (γραμμές).

## Β. Οπτική παρόχου κινητών υπηρεσιών

* Η ενότητα θα πρέπει να απαντηθεί μόνο από τους παρόχους υπηρεσιών κινητών επικοινωνιών βάσει των SIM καρτών τους
* Ζητούνται οι ενεργοποιημένες την τελευταία μέρα της περιόδου αναφοράς, SIM κάρτες για κινητή τηλεφωνία ή/και κινητό ευρυζωνικό διαδίκτυο οι οποίες παρέχονταν ως Συνδυαστικές/δεσμοποιημένες προσφορές (σύμφωνα με τον σχετικό ορισμό).
* Ακόμα και αν οι σταθερές υπηρεσίες παρέχονται από άλλο πάροχο σε σχέση με αυτόν που απαντά, ο πάροχος υπηρεσιών κινητών επικοινωνιών (ο οποίος απαντά εδώ) καλείται να δώσει το πλήθος των SIM καρτών του (για κινητή τηλεφωνία ή/και κινητό ευρυζωνικό διαδίκτυο) που συνδυάζονταν με σταθερές συνδρομές για την παροχή σταθερών υπηρεσιών (ανεξάρτητα από το αν πρόκειται για υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας, σταθερού ευρυζωνικού, συνδρομητικής τηλεόρασης ή και συνδυασμούς αυτών)
* Στην περίπτωση που περισσότερες από 1 SIM κάρτες συνδυάζονται με μία σταθερή συνδρομή συνιστώντας Συνδυαστική/δεσμοποιημένη προσφορά, ο πάροχος κινητών επικοινωνιών (ο οποίος απαντά εδώ) θα πρέπει να προσμετρήσει όλες τις κάρτες στην απάντησή του. Παραδείγματος χάρη, στην περίπτωση που 3 SIM κάρτες συνδυάζονται με μία σταθερή συνδρομή για “Σταθερή τηλεφωνία” και «Σταθερό ευρυζωνικό διαδίκτυο” συνιστώντας Συνδυαστική/δεσμοποιημένη προσφορά, ο πάροχος θα πρέπει να προσμετρήσει 3 SIM κάρτες στην ερώτηση 1.1.

1. Διευκρινίζεται ότι στο πλαίσιο του παρόντος ερωτηματολογίου, με τον όρο ‘Σταθερή τηλεφωνία’ αναφερόμαστε στην ‘Τηλεφωνία που παρέχεται σε σταθερή θέση’. [↑](#footnote-ref-1)