

ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ ΣΧΕΔΙΟΥ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ  
ΓΙΑ ΤΗΝ ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΚΑΙ ΤΗ ΘΕΣΗ ΣΕ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ  
ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΤΙΜΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ  
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΑΓΟΡΑ

Μαρούσι, Μάιος 2012  
Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ)



ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

## Πίνακας Περιεχομένων

Πρόλογος .....	3
Εισαγωγικές παρατηρήσεις .....	5
Κανονιστικό Πλαίσιο .....	6
Ανάγκη Υλοποίησης του Συστήματος .....	11
Σκοπός του Συστήματος.....	14
Περιγραφή του Συστήματος.....	16
Ηλεκτρονικό Αποθετήριο Τυποποιημένων Τιμολογιακών Στοιχείων .....	16
Ηλεκτρονικό Παρατηρητήριο της ΕΕΤΤ .....	17
Τεχνική Περιγραφή του Συστήματος.....	18
Ηλεκτρονικό Αποθετήριο Τυποποιημένων Τιμολογιακών Στοιχείων .....	20
Ηλεκτρονικό Παρατηρητήριο της ΕΕΤΤ .....	23
Πρότυπα Αρχεία Συστήματος.....	25
Ερωτήματα.....	26

## Πρόλογος

1. Το παρόν Κείμενο Δημόσιας Διαβούλευσης έχει συνταχθεί από την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ), στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της σύμφωνα με το Ν. 4070/2012 και αφορά σε ενέργειες τις οποίες οφείλει να αναλάβει με βάση το Άρθρο 66 «Διαφάνεια και δημοσίευση πληροφοριών» και το Παράρτημα IV του ίδιου Νόμου, ώστε να εξασφαλίσει ότι οι επιχειρήσεις δημόσιας παροχής δικτύου ή/και δημόσια διαθέσιμων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών δημοσιεύουν διαφανείς, συγκρίσιμες, κατάλληλες και επικαιροποιημένες πληροφορίες σχετικά με τις ισχύουσες τιμές και τα τιμολόγια τους.
2. Με την παρούσα Δημόσια Διαβούλευση, η ΕΕΤΤ επιθυμεί να λάβει απόψεις και σχόλια από την αγορά παροχής υπηρεσιών και δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών και όλους τους λοιπούς ενδιαφερόμενους φορείς, σχετικά με την πρόθεση της να θέσει σε λειτουργία και να αξιοποιήσει παραγωγικά ένα ψηφιακό σύστημα παρακολούθησης τιμών και στοιχείων τιμολογίων προϊόντων ηλεκτρονικών επικοινωνιών με γνώμονα την αυτοματοποιημένη ηλεκτρονική συλλογή, αποτύπωση και διάθεση σε τρίτα μέρη με ενοποιημένο και ενιαίο τρόπο των ισχυουσών τιμών και στοιχείων τιμολογίων πακέτων ηλεκτρονικών επικοινωνιών λιανικής. Το πεδίο ενδιαφέροντος ορίζεται στις αγορές κινητής τηλεφωνίας, σταθερής τηλεφωνίας και ευρυζωνικής πρόσβασης.
3. Οι ενδιαφερόμενοι καλούνται να απαντήσουν στις ερωτήσεις του κειμένου. Αν υπάρχουν απόψεις ή σχόλια που δεν καλύπτονται από το παρόν κείμενο Δημόσιας Διαβούλευσης, παρακαλούμε να τις συμπεριλάβετε στις απαντήσεις σας. Στο τέλος του κειμένου παρατίθεται προτεινόμενο σχέδιο Κανονισμού. Οι ενδιαφερόμενοι παρακαλούνται να υποβάλουν τα σχόλιά τους κάνοντας σαφή αναφορά στα άρθρα ή τις παραγράφους που αναφέρονται.
4. Οι απαντήσεις πρέπει να υποβληθούν επωνύμως, στην ελληνική γλώσσα, σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή όχι αργότερα από την 02/07/2012 και ώρα 13:00 μ.μ., στην διεύθυνση: Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων, Λεωφόρος Κηφισιάς 60, Τ.Κ. 151 25, Μαρούσι, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου:



ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

**paratiritirio@eett.gr**. Τυχόν ανώνυμες απαντήσεις δε θα ληφθούν υπόψη. Οι απαντήσεις θα δημοσιευτούν αυτούσιες και επωνύμως. Σε περίπτωση που οι απαντήσεις περιέχουν εμπιστευτικά στοιχεία αυτά θα πρέπει να τοποθετηθούν σε ειδικό Παράρτημα, προκειμένου να μη δημοσιευθούν.

Οι απαντήσεις πρέπει να φέρουν την ένδειξη:

*«Δημόσια Διαβούλευση Σχεδίου Κανονισμού για την διαμόρφωση και τη θέση σε λειτουργία Συστήματος Παρακολούθησης Τιμών Προϊόντων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στην ελληνική αγορά»*

5. Κατά την διάρκεια της Δημόσιας Διαβούλευσης είναι δυνατό να παρέχονται από την ΕΕΤΤ διευκρινιστικές απαντήσεις σε ερωτήσεις των ενδιαφερομένων, οι οποίες πρέπει να υποβάλλονται επώνυμα, μόνο μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση: **paratiritirio@eett.gr**.

6. Το παρόν κείμενο δεν δεσμεύει την ΕΕΤΤ ως προς το περιεχόμενο της κανονιστικής απόφασης που θα επακολουθήσει.

## Εισαγωγικές παρατηρήσεις

1. Ένα συνεχώς αυξανόμενο πλήθος από εταιρείες παρέχει κάποιας μορφής ηλεκτρονικές υπηρεσίες παρουσίασης και σύγκρισης τιμών και στοιχείων τιμολογίων πακέτων προϊόντων ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Ο τρόπος συλλογής των τιμών και των στοιχείων τιμολογίων των πακέτων, η περιοδικότητα συλλογής, η μεθοδολογία αποτύπωσης και σύγκρισης, η συνέπεια του περιεχομένου και η αξιοπιστία της παρεχόμενης πληροφόρησης είναι τα πιο βασικά ερωτήματα, τα οποία ανακύπτουν από μια σύντομη διερεύνηση τέτοιων υπηρεσιών.

2. Η ύπαρξη και η συνεχόμενη αύξηση του πλήθους των σχετικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών αντικατοπτρίζει το ενδιαφέρον τόσο των πολιτών όσο και των σχετικών επιχειρήσεων για αυτού του είδους τις υπηρεσίες. Στα περισσότερα κράτη-μέλη του ΟΟΣΑ και της ΕΕ, διαπιστώνεται η ύπαρξη αντίστοιχων ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Σε κάποιες περιπτώσεις, μάλιστα, η τοπική ρυθμιστική αρχή συνέβαλε σημαντικά στην ανάπτυξη της σχετικής αγοράς μέσα από κανονιστικές ενέργειες και πράξεις. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί το Ηνωμένο Βασίλειο, στο οποίο η OFCOM, μέσα από μια διαδικασία διαπίστευσης, πιστοποιεί τη σταθερή, συνεπή και αξιόπιστη ηλεκτρονική παροχή συγκριτικής πληροφόρησης προς τους πολίτες. Άλλο παράδειγμα αποτελεί η Ιταλία, όπου η AGCOM επέβαλε στις εταιρείες τηλεπικοινωνιών έναν ενιαίο τρόπο παρουσίασης των προσφορών αναφορικά με τα προϊόντα τους.

3. Η ΕΕΤΤ συλλέγει σήμερα σε τακτή βάση στοιχεία για τα τιμολογιακά πακέτα λιανικής των εταιρειών ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Η διαδικασία αυτή έχει ενταχθεί στο ετήσιο πρόγραμμα συλλογής στοιχείων της ΕΕΤΤ και αποτελεί, πλέον, ευθύνη των παρόχων η ορθή αποστολή των ζητούμενων στοιχείων μέσω τυποποιημένων φορμών υπολογιστικών φύλλων (αρχεία XL ή ODS). Ο χρονισμός της αποστολής των σχετικών στοιχείων είναι διαφορετικός μεταξύ εταιρειών σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, με αποτέλεσμα, η σχετική παρουσίαση των πακέτων να έχει διαφορετική ημερομηνία ενημέρωσης. Επίσης, πέρα από τα δημοσιοποιήσιμα στοιχεία των πακέτων, οι εταιρείες αποστέλλουν στην ΕΕΤΤ πληροφόρηση που αφορά στις προσφορές και το πλήθος των συνδρομητών ανά πακέτο. Επομένως, οι εταιρείες



ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

αποστέλλουν στην ΕΕΤΤ και μη κοινοποιήσιμη σε τρίτους πληροφόρηση. Τέλος, πρέπει να σημειωθεί ότι όλες οι εταιρείες αποστέλλουν στοιχεία για όλα τα πακέτα τους σε σχετικά αυστηρή και ενιαία μορφή, με στόχο να εξυπηρετηθεί από πλευράς ΕΕΤΤ η διαδικασία συγκριτικής ανάλυσης. Οι φόρμες διαφοροποιούνται στο επίπεδο αγοράς, σταθερής και κινητής, καθώς και στις άτυπες υπο-αγορές αυτών.

### Κανονιστικό Πλαίσιο

1. Η αναγκαιότητα ύπαρξης Συστήματος Παρακολούθησης Τιμών Προϊόντων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (εφεξής «Σύστημα»), απορρέει από το άρθρο 66 του Ν. 4070/2012 «Ρυθμίσεις Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Μεταφορών, Δημοσίων Έργων και άλλες διατάξεις» καθώς και από τις προβλεπόμενες στον ίδιο ως άνω Νόμο αρμοδιότητες της ΕΕΤΤ για ρύθμιση, εποπτεία και παρακολούθηση του χώρου των ηλεκτρονικών επικοινωνιών στην Ελλάδα. Συγκεκριμένα, ο Ν. 4070/2012 επιβάλλει σημαντικές υποχρεώσεις στις επιχειρήσεις δημόσιας παροχής δικτύου ή/και δημόσια διαθέσιμων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών σε θέματα Διαφάνειας και Δημοσίευσης Πληροφοριών προς τους πολίτες, ενώ παράλληλα εξουσιοδοτεί την ΕΕΤΤ να καθορίσει με απόφασή της την μεθοδολογία υλοποίησης από πλευράς των παρόχων των εν λόγω υποχρεώσεων (άρθρο 66 και Παράρτημα IV).

2. Συγκεκριμένα, στο άρθρο 66 του Ν. 4070/2012 ορίζεται ότι: «1. **Η ΕΕΤΤ με απόφασή της, μετά από δημόσια διαβούλευση, σύμφωνα με το άρθρο 17 του παρόντος, απαιτεί από τις επιχειρήσεις δημόσιας παροχής δικτύου ή/και δημόσια διαθέσιμων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών να δημοσιεύουν διαφανείς, συγκρίσιμες, κατάλληλες και επικαιροποιημένες πληροφορίες σχετικά με τις ισχύουσες τιμές και τα τιμολόγια, τυχόν τέλη λόγω τερματισμού μιας σύμβασης, πληροφορίες σχετικά με τους τυποποιημένους όρους και προϋποθέσεις όσον αφορά στην πρόσβαση στις υπηρεσίες που παρέχονται στους τελικούς χρήστες και καταναλωτές, καθώς και τη χρήση των υπηρεσιών αυτών σύμφωνα με το Παράρτημα IV του παρόντος. Οι εν λόγω πληροφορίες δημοσιεύονται με σαφή, κατανοητή και εύκολα προσβάσιμη μορφή. Η ΕΕΤΤ με**



ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

την ανωτέρω απόφασή της δύναται να προσδιορίζει επιπρόσθετες απαιτήσεις σε σχέση με τον τρόπο δημοσίευσης των πληροφοριών αυτών.

2. Η ΕΕΤΤ, λαμβάνοντας κατάλληλα μέτρα, διασφαλίζει ότι διατίθενται ευκολίες με τις οποίες οι τελικοί χρήστες και οι καταναλωτές προβαίνουν σε ανεξάρτητη αξιολόγηση του κόστους εναλλακτικών πακέτων χρήσης υπηρεσιών μέσω ιδίως διαδραστικών εφαρμογών ή άλλων σχετικών τεχνικών. Στην περίπτωση όπου η ΕΕΤΤ διαπιστώνει ότι αυτές οι ευκολίες δεν είναι διαθέσιμες στο κοινό δωρεάν ή σε εύλογη τιμή, μεριμνά ώστε είτε η ίδια είτε μέσω τρίτων φορέων είτε διαπιστευμένοι από την ίδια φορείς, να τις διαθέτουν στο κοινό. Η ΕΕΤΤ δύναται με απόφασή της να χορηγεί σε φυσικά ή νομικά πρόσωπα, κατόπιν αιτήσεως, σχετικό πιστοποιητικό συμμόρφωσης σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος άρθρου. Με απόφαση της ΕΕΤΤ ρυθμίζεται κάθε σχετικό θέμα, συμπεριλαμβανομένων και των τυχόν τελών και ιδίως η διαδικασία για την υποβολή της σχετικής αίτησης, καθώς και τα κριτήρια που θα πρέπει να πληρούνται για την χορήγηση του ανωτέρω πιστοποιητικού συμμόρφωσης. Η ΕΕΤΤ με απόφασή της, κατόπιν διαβούλευσης σύμφωνα με το άρθρο 17 του παρόντος, καθορίζει τις πληροφορίες, τη μορφή και τη συχνότητα στην οποία πρέπει να παρέχονται από τους παρόχους δικτύων ή/και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, προκειμένου να υπάρχουν οι αναγκαίες πληροφορίες για τη διάθεση των ως άνω ευκολιών στο κοινό. Τρίτα μέρη έχουν το δικαίωμα να χρησιμοποιούν ατελώς τις πληροφορίες που δημοσιεύθηκαν από τις επιχειρήσεις παροχής δικτύων ή/και δημόσια διαθέσιμων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, με σκοπό την πώληση ή τη διάθεση των ως άνω διαδραστικών εφαρμογών ή άλλων σχετικών τεχνικών.

3. Η ΕΕΤΤ με απόφασή της, μετά από δημόσια διαβούλευση, σύμφωνα με το άρθρο 17 του παρόντος, **δύναται να απαιτεί από τις επιχειρήσεις παροχής δημόσιου δικτύου ηλεκτρονικών επικοινωνιών ή/και δημόσια διαθέσιμων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών μεταξύ άλλων:**

α) να παρέχουν στους συνδρομητές πληροφορίες για τα ισχύοντα τιμολόγια σχετικά με οποιοδήποτε αριθμό ή οποιαδήποτε υπηρεσία που υπόκειται σε ιδιαίτερους όρους τιμολόγησης. Όσον αφορά στις επιμέρους κατηγορίες



ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

υπηρεσιών, η ΕΕΤΤ μπορεί να απαιτεί οι πληροφορίες αυτές να παρέχονται πριν από τη σύνδεση με τον καλούμενο αριθμό,

β) να ενημερώνουν τους συνδρομητές σχετικά με οποιαδήποτε αλλαγή όσον αφορά στην πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης ή τις πληροφορίες εντοπισμού του καλούντος στην υπηρεσία για την οποία έχουν συνδρομή,

γ) να ενημερώνουν τους συνδρομητές για οποιαδήποτε αλλαγή στους όρους που περιορίζουν την πρόσβαση σε υπηρεσίες και εφαρμογές ή/και τη χρήση τους, όπου, βάσει του εθνικού και κοινοτικού δικαίου, επιτρέπεται η ύπαρξη τέτοιων όρων,

δ) να παρέχουν πληροφορίες σχετικά με τυχόν μεθόδους που εφαρμόζει ο πάροχος για τη μέτρηση και τη διαμόρφωση της κίνησης, προκειμένου να αποφεύγεται η φόρτωση της ζεύξης μέχρι το όριο χωρητικότητάς της ή η υπερφόρτωσή της, καθώς και σχετικά με τον τρόπο που οι μέθοδοι αυτές θα μπορούσαν να επηρεάσουν την ποιότητα της υπηρεσίας,

ε) να ενημερώνουν τους συνδρομητές σχετικά με το δικαίωμά τους να αποφασίζουν εάν επιθυμούν ή όχι να περιληφθούν τα στοιχεία προσωπικού χαρακτήρα που τους αφορούν σε δημόσιο κατάλογο συνδρομητών, καθώς και τη μορφή των στοιχείων αυτών σύμφωνα με τη νομοθεσία περί προστασίας προσωπικών δεδομένων και

στ) να ενημερώνουν σε τακτά διαστήματα τους συνδρομητές με αναπηρία σχετικά με τις λεπτομέρειες των διαθέσιμων προϊόντων και υπηρεσιών που έχουν σχεδιαστεί ειδικά για αυτούς.

Πριν από την επιβολή οποιασδήποτε υποχρέωσης, η ΕΕΤΤ δύναται να προωθήσει μέτρα αυτορύθμισης ή συρρύθμισης, εφόσον αυτά κρίνονται κατάλληλα.

Η ΕΕΤΤ με απόφασή της δύναται να απαιτήσει από τις επιχειρήσεις που αναφέρονται στην παράγραφο 3 του παρόντος άρθρου να διανέμουν πληροφορίες δημοσίου ενδιαφέροντος σε υφιστάμενους και νέους συνδρομητές, όπου αυτό κρίνεται σκόπιμο, με τα ίδια μέσα που χρησιμοποιούν συνήθως οι επιχειρήσεις για την επικοινωνία τους με συνδρομητές. Στη συγκεκριμένη περίπτωση, αυτές οι





ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

πληροφορίες παρέχονται από τις αρμόδιες δημόσιες αρχές σε τυποποιημένη μορφή και καλύπτουν μεταξύ άλλων τα ακόλουθα θέματα:

α) τις πιο κοινές χρήσεις των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών με σκοπό τη συμμετοχή σε παράνομες ενέργειες ή τη διανομή υλικού επιβλαβούς περιεχομένου, ιδίως σε τομείς που θα μπορούσαν να καταστρατηγήσουν τις αρχές του σεβασμού των δικαιωμάτων και των ελευθεριών, περιλαμβανομένων και των παραβιάσεων δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας και συγγενικών δικαιωμάτων και των νομικών τους επιπτώσεων και

β) τα μέσα προστασίας του συνδρομητή κατά κινδύνων που απειλούν την προσωπική ασφάλεια, την ιδιωτική ζωή και τα προσωπικά δεδομένα κατά τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών.»

3. Επιπροσθέτως, στο Παράρτημα IV του Ν. 4070/2012 προβλέπεται το είδος των προς δημοσίευση πληροφοριών για την εκπλήρωση των υποχρεώσεων των επιχειρήσεων που αναφέρονται στο άρθρο 66 του ίδιου Νόμου (Διαφάνεια και Δημοσίευση Πληροφοριών). Ειδικότερα, στο Παράρτημα ορίζεται ότι:

«Η ΕΕΤΤ είναι αρμόδια για τη δημοσίευση των πληροφοριών που ορίζονται στο παρόν παράρτημα, σύμφωνα με το άρθρο 66. **Η ΕΕΤΤ αποφασίζει ποιες πληροφορίες πρέπει να δημοσιεύονται από τις επιχειρήσεις παροχής δημόσιων δικτύων επικοινωνιών ή/και διαθέσιμων στο κοινό τηλεφωνικών υπηρεσιών και ποιες πληροφορίες πρέπει να δημοσιεύονται από την ίδια,** προκειμένου να διασφαλίζεται η δυνατότητα των καταναλωτών να κάνουν τις επιλογές τους με πλήρη ενημέρωση.

### **1. Επωνυμία(-ες) και διεύθυνση(-εις) της επιχείρησης(-ων)**

Πρόκειται για τις επωνυμίες και τις διευθύνσεις των κεντρικών γραφείων των επιχειρήσεων παροχής δημόσιων δικτύων επικοινωνιών ή/και διαθέσιμων στο κοινό τηλεφωνικών υπηρεσιών.

### **2. Περιγραφή των προσφερομένων υπηρεσιών**

2.1. Εύρος των προσφερομένων υπηρεσιών.



ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

2.2. Τυποποιημένα τιμολόγια που αναφέρουν τις παρεχόμενες υπηρεσίες και το περιεχόμενο εκάστου τιμολογιακού στοιχείου (π.χ. τέλη πρόσβασης, όλα τα είδη των τελών χρήσης, τέλη συντήρησης), περιλαμβανομένων των λεπτομερειών για τις ισχύουσες συνθήκες εκπτώσεις και τα ειδικά και στοχοθετημένα τιμολογιακά καθεστώτα, καθώς και τυχόν πρόσθετα τέλη και δαπάνες που αφορούν τον τερματικό εξοπλισμό.

2.3. Πολιτική αποζημιώσεων/επιστροφής, περιλαμβανομένων των ειδικών λεπτομερειών για τα προσφερόμενα συστήματα αποζημίωσης/επιστροφής.

2.4. Τύποι παρεχόμενων υπηρεσιών συντήρησης.

2.5. Τυποποιημένοι συμβατικοί όροι, στους οποίους περιλαμβάνονται η ελάχιστη συμβατική περίοδος, η λύση της σύμβασης και οι διαδικασίες και τα άμεσα τέλη που σχετίζονται με τη φορητότητα αριθμών και άλλων αναγνωριστικών, εφόσον κρίνεται σκόπιμο.

**3. Μηχανισμοί επίλυσης διαφορών, περιλαμβανομένων διαδικασιών που έχουν αναπτυχθεί από την επιχείρηση.**

**4. Ενημέρωση σχετικά με τα δικαιώματα που αφορούν την καθολική υπηρεσία, περιλαμβανομένων, όπου κρίνεται σκόπιμο, των ευκολιών και των υπηρεσιών που αναφέρονται στο παράρτημα III.»**

## Ανάγκη Υλοποίησης του Συστήματος

1. Σύμφωνα με έκθεση του Σώματος Ευρωπαϊκών Ρυθμιστικών Αρχών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (τ. ERG νυν.BEREC<sup>1</sup>), οι ρυθμιστικές αρχές εξετάζουν το ζήτημα της ελλιπούς ενημέρωσης των καταναλωτών στις διάφορες μορφές του: έλλειψη πληροφορίας, αδιαφανής ή παραπλανητική πληροφορία ή πληροφορία που δύσκολα ανευρίσκεται. Γενικότερα, είναι κοινώς παραδεκτό ότι η συμπεριφορά των καταναλωτών είναι σε αρκετές περιπτώσεις διαφορετική από την συμπεριφορά που αυτοί θα επεδείκνυαν σε περίπτωση που είχαν τεθεί υπόψη τους όλες οι απαραίτητες για τον σχηματισμό της κρίσης τους πληροφορίες.

2. Επιπλέον, οι καταναλωτές δεν είναι πάντα σε θέση για διάφορους λόγους να κατανοήσουν και να χρησιμοποιήσουν κατάλληλα την πληροφορία, η οποία είναι διαθέσιμη στην αγορά, προκειμένου να λάβουν βέλτιστες αποφάσεις που θα ικανοποιήσουν τις ανάγκες τους. Ανάμεσα στους λόγους αυτούς περιλαμβάνονται η ποικιλία και η πολυπλοκότητα των προσφορών, που είναι διαθέσιμες στην αγορά, σε συνδυασμό με την ταχύρρυθμη εισαγωγή νέων προϊόντων.

3. Το ζήτημα της ελλιπούς ενημέρωσης των καταναλωτών στις διάφορες εκφάνσεις του (π.χ. με τη μορφή πληροφοριών που δεν είναι εύκολα διαθέσιμες ή παρουσιάζονται σε διάφορα σημεία, με αποτέλεσμα να καθίσταται δύσκολο να γίνουν αντιληπτές και να συγκριθούν ή δεν συμπεριλαμβάνουν τις αλλαγές που γίνονται στα σχετικά τιμολόγια μετά τη σύναψη της σύμβασης) έχει πρακτικά ως αποτέλεσμα οι καταναλωτές να μην δύνανται εύκολα να συγκρίνουν υπηρεσίες και να προβούν στις καταλληλότερες γι' αυτούς επιλογές.

Το ζήτημα της ελλιπούς ενημέρωσης των καταναλωτών σε αρκετές περιπτώσεις εντείνεται και από μια σειρά παραγόντων, που περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων:

- Την πολυπλοκότητα των τιμολογίων.
- Το μεγάλο πλήθος των δυνατών συνδυασμών των υπηρεσιών σε πακέτα.

<sup>1</sup> ERG CN (08) 73 Report on Transparency of Tariff Information draft 081104, October 2008



ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Η κατάλληλη ενημέρωση και η πληροφόρηση των καταναλωτών είναι σημαντικοί παράγοντες που μπορούν να διευρύνουν την συμμετοχή τους στην αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών και να προωθήσουν τον ανταγωνισμό προς όφελος τόσο των καταναλωτών όσο και των παρόχων. Συνεπώς, το σημαντικό ζήτημα είναι να διασφαλιστεί ότι οι καταναλωτές έχουν εύκολη πρόσβαση σε πληροφορίες για τις διαθέσιμες υπηρεσίες και τους παρόχους, καθώς και στα σχετικά τιμολόγια, έτσι ώστε να μπορούν να κάνουν τις καλύτερες δυνατές επιλογές.

4. Οι υπηρεσίες σύγκρισης τιμών στοιχείων τιμολογίων προϊόντων ηλεκτρονικών επικοινωνιών αποτελούν μια πραγματικότητα εδώ και αρκετό καιρό στην Ευρώπη και στα περισσότερα κράτη μέλη του ΟΟΣΑ. Η αναγκαιότητα τους πηγάζει από τη διαπίστωση ότι υπάρχει εγγενής δυσκολία στην επίτευξη ορθολογικής επιλογής προϊόντος ηλεκτρονικών επικοινωνιών από τον πολίτη-καταναλωτή και τους βιομηχανικούς πελάτες εξαιτίας του πολυπλοκούς χαρακτήρα, που χαρακτηρίζει τις υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Συγκεκριμένα, οι τελευταίες προσφέρονται αυτόνομα ή συνδυαστικά, με ή χωρίς περιορισμούς όγκου, χρόνου, γεωγραφικής θέσης, επιλογών τερματισμού κ.α. Επιπρόσθετα, οι συνεχείς τεχνολογικές εξελίξεις, αλλά και το γενικότερο οικονομικό περιβάλλον συντελούν στην ταχεία αναδόμηση και αναπροσαρμογή των διαθέσιμων επιλογών σε προϊόντα, γεγονός το οποίο καθιστά παρωχημένο το οποίο αποτέλεσμα έρευνας αγοράς του ενδιαφερομένου σε σύντομο χρονικό διάστημα από την περίοδο αρχικής διενέργειας. Η απάντηση στις ανωτέρω προκλήσεις είναι η ανάπτυξη των υπηρεσιών σύγκρισης τιμών, όπου με αυτοματοποιημένο και παραμετροποιημένο τρόπο ο καταναλωτής μπορεί άμεσα να ενημερωθεί για την καταλληλότητα κάθε διαθέσιμης επιλογής.

5. Στην Ελλάδα, όπως και στην υπόλοιπη ΕΕ, παρατηρείται αύξηση στην προσφορά (εκ μέρους των παρόχων) όσο και στην ζήτηση (εκ μέρους των ενδιαφερομένων) συνδυαστικών προσφορών / πακέτων υπηρεσιών, αυξημένης καινοτομίας και διαφοροποιημένων λιανικών χρεώσεων. Ο οικιακός, καθώς και ο εταιρικός πελάτης στο σύγχρονο περιβάλλον σύγκλισης έχει αυξημένες ανάγκες ενημέρωσης και προστασίας στις φάσεις αξιολόγησης, επιλογής αλλά και χρήσης υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Η ΕΕΤΤ, ως αρμόδια (τομεακή) ρυθμιστική αρχή, επιφορτισμένη και με τις απαραίτητες αρμοδιότητες σε θέματα ανταγωνισμού,



ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

μεριμνά για την ανάπτυξη και αποτελεσματική λειτουργία του ανταγωνισμού στον τομέα ηλεκτρονικών επικοινωνιών, αποσκοπώντας στην εξυπηρέτηση των υφιστάμενων αλλά και των διαφαινόμενων / αναμενόμενων αναγκών των καταναλωτών για παροχή σύγχρονων υπηρεσιών υψηλής ποιότητας και ελκυστικών τιμών. Πλέον, το ζήτημα της παροχής ψηφιακών υπηρεσιών αξιολόγησης τιμών έχει αναχθεί σε κανονιστική υποχρέωση της ΕΕΤΤ με βάση τις μνείες του Ν. 4070/2012 (αρ. 66 παρ. 2) «*Ρυθμίσεις Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Μεταφορών, Δημοσίων Έργων και άλλες διατάξεις*» όπου ρητά προβλέπεται ότι: «Η ΕΕΤΤ, λαμβάνοντας κατάλληλα μέτρα, διασφαλίζει ότι διατίθενται ευκολίες με τις οποίες οι τελικοί χρήστες και οι καταναλωτές προβαίνουν σε ανεξάρτητη αξιολόγηση του κόστους εναλλακτικών πακέτων χρήσης υπηρεσιών μέσω, ιδίως διαδραστικών εφαρμογών ή άλλων σχετικών τεχνικών. Στην περίπτωση όπου η ΕΕΤΤ διαπιστώνει ότι αυτές οι ευκολίες δεν είναι διαθέσιμες στο κοινό δωρεάν ή σε εύλογη τιμή, μεριμνά ώστε είτε η ίδια είτε μέσω τρίτων φορέων είτε διαπιστευμένοι από την ίδια φορείς, να τις διαθέτουν στο κοινό.»

## Σκοπός του Συστήματος

1. **Σκοπός του συστήματος** είναι η παροχή ψηφιακών υπηρεσιών στον πολίτη για την αξιόπιστη, έγκυρη και με απλό τρόπο παράθεση των λιανικών τιμολογιακών πακέτων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών (σταθερής, κινητής και διαδικτύου) μέσα από την αυτοματοποιημένη ηλεκτρονική συλλογή, αποτύπωση και διάθεση τους στο κοινό με εννοποιημένο και ενιαίο τρόπο. Επίσης, σκοπός του συστήματος είναι η ενδυνάμωση του επιχειρηματικού υποβάθρου στην Ελλάδα, δίδοντας στην αγορά τη δυνατότητα ανάπτυξης νέων καινοτόμων επιχειρηματικών πρωτοβουλιών, από την αξιοποίηση των ανωτέρω διαθέσιμων δεδομένων.

Το Σύστημα, λοιπόν, αποσκοπεί:

- στην παροχή ψηφιακών υπηρεσιών που θα δίνουν τη δυνατότητα στους χρήστες να λαμβάνουν γνώση και, στο εγγύς μέλλον, να προβαίνουν σε συγκριτικές αξιολογήσεις, με ενιαίο και ομοιογενή τρόπο, των τιμοκαταλόγων προϊόντων ηλεκτρονικών επικοινωνιών.
- στην περαιτέρω ενδυνάμωση των προσπαθειών διαφάνειας στην αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών και στην αποτελεσματική αρωγή στον πολίτη, προκειμένου να λαμβάνει ορθολογικές αποφάσεις με βάση τις εξειδικευμένες ανάγκες του.
- στην ενθάρρυνση της ανάπτυξης μίας νέας αγοράς για ψηφιακές υπηρεσίες σύγκρισης τιμών και τιμολογίων με την οργάνωση μίας αξιόπιστης και ταχείας διαδικασίας παροχής δεδομένων για τις τιμές και τα τιμολόγια των προϊόντων ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

2. Ωφελούμενοι από τη λειτουργία του Συστήματος είναι:

- Οι καταναλωτές για τους οποίους θα μειωθεί το κόστος αναζήτησης πληροφόρησης, δεδομένου ότι θα μπορούν να την αντλούν από την ΕΕΤΤ για όλες τις ανταγωνιστικές προσφορές, χωρίς εμπορικές ή άλλες προϋποθέσεις.



ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

- Ο επιχειρηματικός κόσμος, καθώς μέσα από το σύστημα που θα σχεδιαστεί αυξάνονται οι προϋποθέσεις για την ανάπτυξη νέων, προηγμένων και περισσότερο αξιόπιστων υπηρεσιών σύγκρισης τιμών.
- Το ανταγωνιστικό περιβάλλον των παρόχων, καθώς όλα τα παραπάνω δύνανται να ενισχύσουν τον ανταγωνισμό με γνώμονα καλύτερα, πιο ποιοτικά ή και πιο οικονομικά προϊόντα.
- Η ΕΕΤΤ μέσα από τη βελτίωση του τρόπου λήψης δεδομένων από τους παρόχους και την ταχύτερη, αξιόπιστη και συνεχή ενημέρωση για την αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

## Περιγραφή Συστήματος

Με γνώμονα τις παραπάνω επισημάνσεις, η ΕΕΤΤ σκοπεύει να συμβάλει στο σχεδιασμό και στην ανάπτυξη ενός Συστήματος Παρακολούθησης Τιμών Προϊόντων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών. Μέσα από το σύστημα αυτό αναμένεται να επιτευχθεί η με ενιαίο, ηλεκτρονικό και αυτοματοποιημένο τρόπο συλλογή, αποτύπωση και διάθεση σε τρίτα μέρη των τιμολογιακών προγραμμάτων προϊόντων ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Το Σύστημα Παρακολούθησης Τιμών Προϊόντων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών προτείνεται να αποτελείται από δυο αυτόνομες δομικές ενότητες, το Ηλεκτρονικό Αποθετήριο Τυποποιημένων Τιμολογιακών Στοιχείων και το Ηλεκτρονικό Παρατηρητήριο της ΕΕΤΤ. Οι ενότητες αυτές αναλύονται ως ακολούθως:

## Ηλεκτρονικό Αποθετήριο Τυποποιημένων Τιμολογιακών Στοιχείων

1. Το ηλεκτρονικό αποθετήριο θα ενημερώνεται από τους παρόχους μέσω ασφαλούς web υπηρεσίας ενημέρωσης πρωτογενών τιμολογιακών δεδομένων ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Τα δεδομένα θα αναπαρίστανται σύμφωνα με ένα πρότυπο τρόπο μορφοποίησης και σημειολογίας. Με τον τρόπο αυτό επιτυγχάνεται η αυτοματοποίηση τόσο της διαδικασίας εισαγωγής των δεδομένων από τους παρόχους όσο και της διαδικασίας άντλησης των δεδομένων αυτών από τρίτες επιχειρήσεις που επιθυμούν να δραστηριοποιηθούν στην παροχή ψηφιακής υπηρεσίας παρουσίασης και σύγκρισης τιμών και στοιχείων τιμολογίων προϊόντων ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Έτσι, με τον καθορισμό του προτύπου αναπαράστασης και την παροχή web υπηρεσιών εισαγωγής και άντλησης τιμολογιακών δεδομένων, το ηλεκτρονικό αποθετήριο αποσκοπεί στην ανάδειξη ευκαιριών ανάπτυξης ψηφιακών υπηρεσιών σύγκρισης τιμών από ενδιαφερόμενες επιχειρήσεις ή φυσικά πρόσωπα.

2. Απαραίτητη προϋπόθεση για την υλοποίηση αυτού του ηλεκτρονικού αποθετηρίου είναι η έκδοση κανονιστικής διαδικασίας από την ΕΕΤΤ, με την οποία θα προσδιορίζεται:





ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

- i) το σχήμα με το οποίο θα πρέπει να περιγράφονται όλα τα προγράμματα των εταιρειών, καθώς και
- ii) η διαδικασία ενημέρωσης του αποθετηρίου με χρήση του σχήματος αυτού.

### Ηλεκτρονικό Παρατηρητήριο της EETT

Το ηλεκτρονικό παρατηρητήριο της EETT αποσκοπεί:

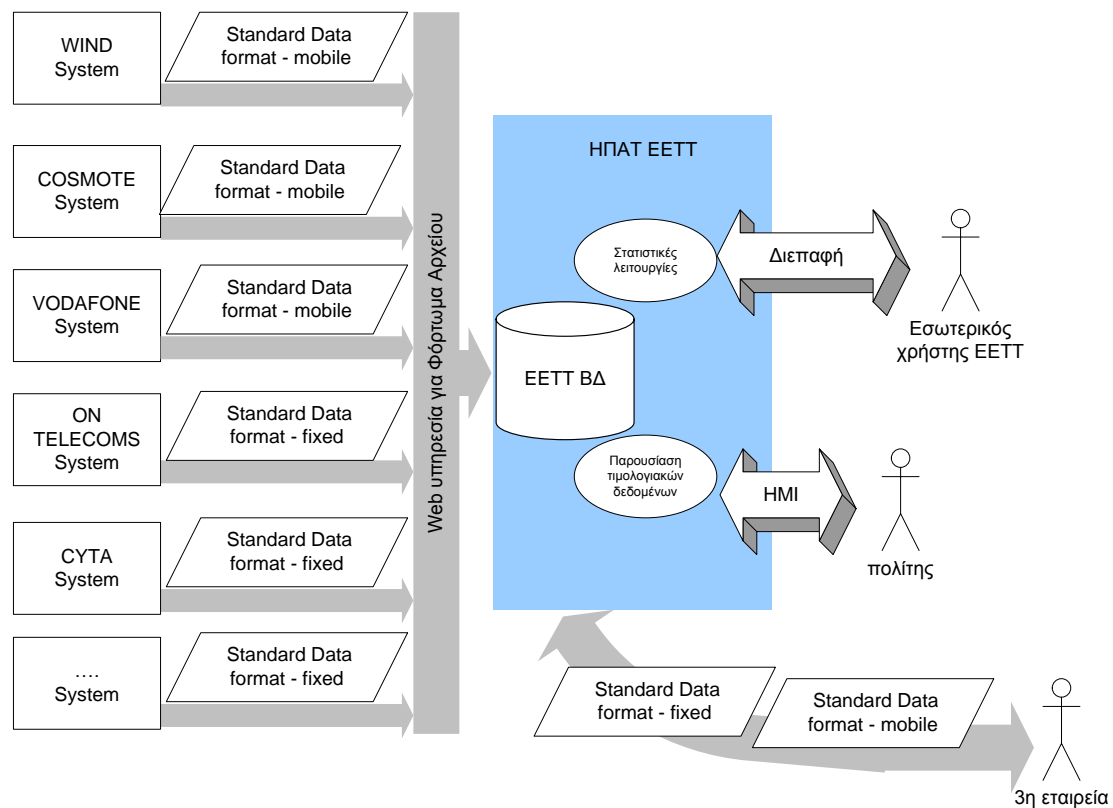
- α) Στην παροχή, καταρχήν, μιας ηλεκτρονικής υπηρεσίας παρουσίασης με ενιαίο και ενοποιημένο τρόπο όλων των δημοσιοποιήσιμων στοιχείων πακέτων προϊόντων ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Με τον τρόπο αυτό, οι καταναλωτές που επισκέπτονται το site της EETT θα μπορούν να δουν αναλυτικά πλείστα και ποικίλα προϊόντα ηλεκτρονικών επικοινωνιών που επιθυμούν να αξιολογήσουν. Σε μεταγενέστερο στάδιο και εφόσον αυτό κριθεί απαραίτητο, η παρουσίαση των πακέτων μπορεί να εξελιχθεί σε συγκριτική αξιολόγηση κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 66 παρ. 2 του Ν. 4070/2012.
- β) Στην περαιτέρω ανάπτυξη, αυτοματοποίηση και απλοποίηση της διαδικασίας υποβολής στοιχείων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών εκ μέρους των παρόχων προς την EETT με τον ορισμό μιας πρότυπης αναπαράστασης των δεδομένων που θα προκύψει κατόπιν διαβούλευσης.
- γ) Στην περιοδική δημοσίευση εκθέσεων από την EETT, όπου θα αποτυπώνεται η εξέλιξη στο χρόνο και οι επιπτώσεις δεικτών προϊόντων ηλεκτρονικών επικοινωνιών, και η σύγκρισή τους με αντίστοιχους διεθνείς, όπως οι προερχόμενοι από τον ΟΟΣΑ και την ΕΕ. Επιπλέον, και στη βάση συναθροισμένων στοιχείων ζήτησης και τιμολόγησης, θα αποτυπώνονται πραγματικά στοιχεία τιμών ανά εμπορική κατηγορία προϊόντων.
- δ) Στην παροχή υπηρεσιών ιστού (web services), ώστε να καθίσταται μέσω αυτοματοποιημένου τρόπου αξιοποιήσιμη, από τρίτους, η διαθέσιμη πληροφορία του ηλεκτρονικού παρατηρητηρίου.

## Τεχνική Περιγραφή Συστήματος

1. Σύμφωνα με τον Ν. 4070/2012 (άρθρο 66 παρ. 2), η ΕΕΤΤ οφείλει να «..διασφαλίζει ότι διατίθενται ευκολίες με τις οποίες οι τελικοί χρήστες και οι καταναλωτές προβαίνουν σε ανεξάρτητη αξιολόγηση του κόστους εναλλακτικών πακέτων χρήσης υπηρεσιών μέσω, ιδίως διαδραστικών εφαρμογών ή άλλων σχετικών τεχνικών. Στην περίπτωση όπου η ΕΕΤΤ διαπιστώνει ότι αυτές οι ευκολίες δεν είναι διαθέσιμες στο κοινό δωρεάν ή σε εύλογη τιμή, μεριμνά ώστε είτε η ίδια είτε μέσω τρίτων φορέων είτε διαπιστευμένοι από την ίδια φορείς, να τις διαθέτουν στο κοινό».
2. Για το σκοπό αυτό, η ΕΕΤΤ προτίθεται να προβεί στην ανάπτυξη του σχετικού συστήματος και να διασφαλίσει την απρόσκοπτη και με ενιαίο τρόπο διάθεση σε τρίτους δημοσιοποιήσιμων δεδομένων τιμών και τιμολογίων αφενός μέσω της ανάρτησής τους σε συγκεκριμένη περιοχή (mini-site) του ιστοχώρου της και αφετέρου μέσω της διασφάλισης της διάθεσης των σχετικών δημοσιοποιήσιμων στοιχείων από τους παρόχους υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών προς όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη με συγκεκριμένες τεχνικές προδιαγραφές και σε καθορισμένα χρονικά διαστήματα.
3. Επισημαίνεται στο σημείο αυτό ότι όλα τα δεδομένα στους τιμοκαταλόγους προϊόντων σταθερής και κινητής τηλεφωνίας καθώς και ευρυζωνικής πρόσβασης είναι δημόσια, ήτοι κοινοποιήσιμα σε τρίτους, με εξαίρεση αυτά που αφορούν στο πλήθος των καταναλωτών/συνδρομητών ανά πακέτο ή προσφορά, τα οποία θεωρούνται εμπιστευτικά.
4. Σύμφωνα με το παρακάτω γενικό σχήμα του συστήματος, οι πάροχοι θα «φορτώνουν», μέσω μιας web υπηρεσίας, το αρχείο με τα τιμολογιακά δεδομένα σε πρότυπη μορφή. Το πρότυπο σχήμα στοιχείων τιμολόγησης καθορίζει τις παραμέτρους και τον τύπο δεδομένων, που εντάσσονται σε αυτό. Κάποια από τα τιμολογιακά αυτά δεδομένα θα είναι δημοσιοποιήσιμα και κάποια εμπιστευτικά. Τα δημοσιοποιήσιμα δεδομένα θα είναι διαθέσιμα προς όλους, ενώ τα εμπιστευτικά δεδομένα θα είναι διαθέσιμα μόνο για τους εσωτερικούς χρήστες της ΕΕΤΤ.

5. Κατά το «φόρτωμα» του αρχείου, το σύστημα θα ελέγχει αυτόματα τη συμβατότητα με τους τύπους δεδομένων του προτύπου πριν ολοκληρωθεί επιτυχώς η διαδικασία. Εφόσον το αρχείο περάσει επιτυχώς τη διαδικασία ελέγχου, τα δεδομένα ενημερώνουν τους κατάλληλους πίνακες της βάσης δεδομένων και είναι διαθέσιμα προς αξιοποίηση από τους άλλους χρήστες του συστήματος. Πιο συγκεκριμένα, οι χρήστες του συστήματος θα έχουν τη δυνατότητα να επεξεργαστούν, να αναλύσουν στατιστικά και να υπολογίσουν δείκτες που αφορούν στις υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Οι καταναλωτές έχουν την δυνατότητα επισκόπησης των τιμολογιακών πακέτων και των προσφορών των διαφορετικών παρόχων μέσω του δικτυακού τόπου της EETT.

Το προτεινόμενο έργο χωρίζεται σε 2 ενότητες.





ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

## Ηλεκτρονικό Αποθετήριο Τυποποιημένων Τιμολογιακών Στοιχείων

1. Το κεντρικό πρόβλημα που αντιμετωπίζει ακόμα και ο πλέον συνειδητοποιημένος καταναλωτής προϊόντων ηλεκτρονικών επικοινωνιών είναι η ουσιαστική αδυναμία διενέργειας αξιόπιστης σύγκρισης μεταξύ των διαφόρων ανταγωνιστικών προσφορών στη βάση των προσωπικών εξατομικευμένων αναγκών του. Ως αποτέλεσμα, ο καταναλωτής συχνά αδυνατεί είτε ν' αντιληφθεί το σύνολο των διαθέσιμων ανταγωνιστικών προσφορών σε προϊόντα είτε να λάβει την πλέον ορθολογική απόφαση μεταξύ των υφισταμένων εναλλακτικών στη βάση των ιδιαίτερων αναγκών του. Το πρόβλημα αυτό οφείλεται στην πολλαπλότητα, στην ποικιλία, στη διαφορετική στοιχειοθέτηση και στο διαφορετικό τρόπο παρουσίασης των προϊόντων ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Η ύπαρξη όλων των προηγούμενων χαρακτηριστικών υπονομεύει τη διαφάνεια της διαθέσιμης προς το κοινό πληροφορίας. Επιπλέον, αποτελεί ουσιαστικό εμπόδιο επιχειρηματικής δραστηριοποίησης στο πλαίσιο παροχής προηγμένων υπηρεσιών.

2. Για το σκοπό αυτό προτείνεται να υλοποιηθούν:

A. Κοινά σχήματα αρχείων και μορφότυποι δεδομένων τιμολογίων πακέτων προϊόντων ηλεκτρονικών επικοινωνιών, βασισμένα σε ανοικτά πρότυπα. Ως εκ τούτου, θα καθοριστούν έξι σχήματα XML αρχείων και έξι μορφότυποι των δεδομένων σε xls και ods, τέσσερις για την αγορά κινητής τηλεφωνίας (καρτοκινητή και συμβόλαια) και δυο για την αγορά σταθερής τηλεφωνίας και ευρυζωνικής πρόσβασης. Στην αγορά κινητής τηλεφωνίας, δυο από τα τέσσερα σχήματα θα αφορούν δημόσια και εμπιστευτικά δεδομένα και τα άλλα δυο μόνο δημόσια. Αντίστοιχα, για την αγορά σταθερής τηλεφωνίας, ένα σχήμα αφορά σε δημόσια και εμπιστευτικά δεδομένα και ένα σχήμα σε δημόσια. Αντίστοιχη αρχιτεκτονική ισχύει για τους μορφότυπους δεδομένων. Τα εν λόγω σχήματα και μορφότυποι θα είναι διαθέσιμα σε συγκεκριμένη περιοχή του ιστοχώρου της EETT.

B. Ψηφιακές υπηρεσίες αποθετηρίου, όπου οι πάροχοι θα έχουν την υποχρέωση να εισάγουν τιμολογιακά δεδομένα πακέτων προϊόντων ηλεκτρονικών επικοινωνιών υιοθετώντας τις δομές των σχημάτων και μορφοτύπων που προαναφέρθηκαν. Το σύστημα-αποθετήριο προτείνεται να υποστηρίξει την ακόλουθη λειτουργικότητα,



ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

στοιχεία της οποίας θα είναι προσβάσιμα ανάλογα με τα δικαιώματα του χρήστη (π.χ. κατηγορίες χρηστών: ΕΕΤΤ, πολίτης, εταιρεία ηλεκτρονικών επικοινωνιών, τρίτο ενδιαφερόμενο μέρος για την ανάπτυξη νέων υπηρεσιών κτλ.)

- Ο εταιρικός χώρος (ξεχωριστός χώρος για κάθε εταιρεία ηλεκτρονικών επικοινωνιών) αποθήκευσης μπορεί να οργανωθεί σε ιεραρχικές δομές καταλόγων – υποκαταλόγων, στη βάση χρόνων ενημέρωσης και υπο-αγοράς (π.χ. κινητή τηλεφωνία, σταθερή τηλεφωνία, ευρυζωνική πρόσβαση).
- Πέραν της φυσικής οργάνωσης σε καταλόγους, κάθε αρχείο μπορεί να συσχετιστεί με ένα ή περισσότερα tags για λόγους καλύτερης αρχειοθέτησης και ευκολότερης αναζήτησης.
- Υποστηρίζεται αναζήτηση πλήρους κειμένου στα ονόματα, το περιεχόμενο και στα tags των αρχείων.
- Υποστηρίζεται “καλάθι αχρήστων” (trash bin) με δυνατότητα επαναφοράς διαγραφέντων αρχείων.

Οι πάροχοι θα πρέπει να εισάγουν τακτικά στο ηλεκτρονικό αποθετήριο συμπληρωμένα αρχεία τιμολογίων που θα ικανοποιούν τις απαιτήσεις μορφότυπου και σχήματος δεδομένων, όπως αυτά θα οριστικοποιηθούν μετά την ολοκλήρωση της δημόσιας διαβούλευσης και θα απεικονίζονται σε συγκεκριμένη περιοχή του ιστοχώρου της ΕΕΤΤ.

Γ. Θα υπάρχουν δύο (2) κατηγορίες αρχείων ανά αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Η πρώτη κατηγορία θα εμπεριέχει το σύνολο των μεταβλητών και αφορά αυστηρά στις ανάγκες παρακολούθησης, ανάλυσης και εποπτείας των σχετικών αγορών ηλεκτρονικών επικοινωνιών από την ΕΕΤΤ. Η δεύτερη κατηγορία θα εμπεριέχει μόνο εκείνες τις μεταβλητές που αποτελούν δημοσιοποιήσιμη διαθέσιμη πληροφορία. Πληροφορίες που περιέχονται στη δεύτερη κατηγορία αρχείων θα είναι απρόσκοπτα και αδιάλειπτα διαθέσιμες σε κάθε ενδιαφερόμενο, σύμφωνα με τα όσα ορίζονται στην παρ. 2 του άρθρου 66 του Ν. 4070/2012.

Δ. Ιδιαίτερη σημασία έχει η διαδικασία επικαιροποίησης των συγκεκριμένων αρχείων τιμολογίων. Για το σκοπό αυτό και με γνώμονα την ταχεία ενημέρωση των ενδιαφερομένων για τις γενόμενες αλλαγές, οι πάροχοι θα πρέπει να ενημερώνουν



ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

τα σχετικά αρχεία τιμολογίων που περιγράφηκαν προηγουμένως, το αργότερο εντός δυο (2) ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία της εμπορικής διάθεσης νέων προϊόντων ή της επικαιροποίησης των τιμοκαταλόγων για τα υφιστάμενα προϊόντα. Επιπλέον, οι πάροχοι θα πρέπει άμεσα και την ίδια ημέρα με την ανωτέρω ενημέρωση των αρχείων τιμολογίων να προβαίνουν:

α) Στην αποστολή των σχετικών τιμοκαταλόγων στην ΕΕΤΤ μέσω της υπηρεσίας ηλεκτρονικού αποθετηρίου που περιγράφηκε ανωτέρω.

β) Στη διάθεση σε γνωστή και σταθερή τοποθεσία του ιστοτόπου τους, των αρχείων τιμολογίων που περιλαμβάνουν δημοσιοποιήσιμα δεδομένα της δεύτερης κατηγορίας, ήτοι δεδομένα που εμπεριέχουν δημοσιοποιήσιμη διαθέσιμη πληροφόρηση.

5. Αναφορικά με τη διάθεση των δημοσιοποιήσιμων τιμολογιακών δεδομένων μέσω των αρχείων της δεύτερης κατηγορίας από τον ιστότοπο των παρόχων ορίζεται ότι: Οι πάροχοι θα πρέπει να δηλώσουν εντός μηνός από την δημοσίευση του σχετικού Κανονισμού που θα διέπει τη λειτουργία του Συστήματος Παρακολούθησης Τιμών, την ακριβή τοποθεσία στον ιστότοπο τους, όπου θα παρουσιάζουν τα αρχεία δημοσιοποιήσιμων δεδομένων. Από την τοποθεσία αυτή θα πρέπει να δίνεται η δυνατότητα σε κάθε ενδιαφερόμενο να μεταφορτώσει τα σχετικά αρχεία τιμολογίων, τα οποία θα πληρούν τις τεχνικές προδιαγραφές που αναφέρθηκαν προηγουμένως. Η ΕΕΤΤ θα παρέχει ηλεκτρονική δρομολόγηση (link) προς αυτά τα σημεία από κάθε πακέτο που παρουσιάζει στο Ηλεκτρονικό Παρατηρητήριο.

6. Σε ό,τι αφορά στην αποστολή σε τακτική βάση των δημοσιοποιήσιμων και απόρρητων στοιχείων των τιμολογίων πακέτων προϊόντων ηλεκτρονικών επικοινωνιών στην ΕΕΤΤ, ορίζεται ότι οι πάροχοι θα αποστέλλουν τα σχετικά στοιχεία σε τριμηνιαία βάση μέσω της υπηρεσίας ηλεκτρονικού αποθετηρίου εντός προθεσμίας ενός μηνός αρχής γενομένης από την 31η Δεκεμβρίου, την 31η Μαρτίου, την 30η Ιουνίου και την 30η Σεπτεμβρίου κάθε έτους.

## Ηλεκτρονικό Παρατηρητήριο της ΕΕΤΤ

1. Η ΕΕΤΤ προτίθεται να ενθαρρύνει την προσφορά στους οικιακούς και εταιρικούς καταναλωτές υπηρεσιών σύγκρισης (λιανικών) τιμολογίων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, που παρέχονται στην Ελλάδα. Ενδεικτικά, αλλά όχι περιοριστικά, αναφέρονται υπηρεσίες, όπως η σταθερή τηλεφωνία, η κινητή τηλεφωνία, η σταθερή ευρυζωνική σύνδεση, η ευρυζωνική σύνδεση μέσω κινητού (mobile broadband), η ψηφιακή τηλεόραση, καθώς και οι συνδυασμοί των υπηρεσιών αυτών.

2. Στην παρούσα φάση θα σχεδιαστεί, αναπτυχθεί και τεθεί σε λειτουργία από την ΕΕΤΤ υπηρεσία παρουσίασης και, πιθανώς μελλοντικά, κατά τις προβλέψεις του Ν.4070/2012, να αναβαθμιστεί σε υπηρεσία συγκριτικής αξιολόγησης τιμολογίων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, η οποία θα βασίζεται στη χρήση διαδραστικών Διαδικτυακών οδηγών τιμολογίων (interactive web-based price guides). Προς το παρόν το ενδιαφέρον εστιάζεται μόνο στην παρουσίαση και όχι στη συγκριτική αξιολόγηση των πακέτων.

3. Οι διαδραστικοί Διαδικτυακοί οδηγοί τιμολογίων είναι από τα πιο αποτελεσματικά και δημοφιλή εργαλεία ενημέρωσης των καταναλωτών, τα οποία χρησιμοποιούνται ήδη σε αρκετές χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Ήδη τουλάχιστον οι μισές εθνικές ρυθμιστικές αρχές έχουν εισαγάγει ή θεωρούν ότι θα ήταν σκόπιμο να εισαχθούν σχετικά εργαλεία. Οι οδηγοί χωρίζονται σε δυο κατηγορίες: (α)οδηγούς, που αξιοποιούν πραγματικά στοιχεία χρήσης από τους λογαριασμούς του χρήστη κατόπιν σχετικής εξουσιοδότησής του και (β) οδηγούς, όπου ο χρήστης εισάγει τις παροχές που αναμένει από την υπηρεσία ηλεκτρονικής επικοινωνίας που επιθυμεί.

4. Ακολουθώντας το παράδειγμα τουλάχιστον έξι (6) Ρυθμιστικών Αρχών στην ΕΕ, η ΕΕΤΤ σχεδιάζει να προμηθευτεί τα αναγκαία συστήματα και να εισάγει τις ψηφιακές υπηρεσίες του ηλεκτρονικού παρατηρητηρίου στην ελληνική αγορά.

Ειδικότερα, η ΕΕΤΤ αποσκοπεί στην παροχή υπηρεσιών που περιγράφηκαν ανωτέρω, ώστε να διασφαλίζεται:



ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

- **Προσβασιμότητα:** Οι υπηρεσίες θα πρέπει να είναι προσβάσιμες από όλους τους καταναλωτές, συμπεριλαμβανομένων των χρηστών με ειδικές ανάγκες, και με χρήση διαφόρων μέσων, όπως το Διαδίκτυο και το τηλέφωνο.
- **Ακρίβεια:** Τα στοιχεία που χρησιμοποιούνται για τους υπολογισμούς θα πρέπει να είναι ενημερωμένα, ώστε να παρουσιάζονται στους καταναλωτές ακριβείς πληροφορίες σχετικά με τα τιμολόγια.
- **Ανεξαρτησία:** Οι καταναλωτές θα πρέπει να έχουν αντικειμενική και ανεξάρτητη ενημέρωση αναφορικά με τα τιμολόγια των διαφόρων υπηρεσιών.
- **Διαφάνεια:** Οι χρήστες θα πρέπει να έχουν σαφή και πλήρη ενημέρωση για το περιεχόμενο των τιμολογίων.
- **Πληρότητα:** Είναι σημαντικό οι πληροφορίες σύγκρισης τιμολογίων να είναι πλήρεις και περιεκτικές.

5. Το ηλεκτρονικό παρατηρητήριο προτείνεται να σχεδιαστεί έτσι, ώστε να προσφέρει:

A. Ευκολία χρήσης του από όλες τις ομάδες πολιτών. Κατά την υλοποίηση του έργου θα ακολουθηθούν οι σχετικές οδηγίες του Web Accessibility Initiative (<http://www.w3.org/WAI/>).

B. Ξεκάθαρη, ομοιογενή και ομοιόμορφη αποτύπωση της πληροφορίας, ώστε να είναι εύκολη η αξιοποίηση των πακέτων και των αποτελεσμάτων της συγκριτικής αξιολόγησης.

Γ. Υποστήριξη των τελευταίων διαθέσιμων web standards.

Δ. Πολιτο-κεντρικό σχεδιασμό της υπηρεσίας με γνώμονα την ευχρηστία και την εργονομία με βάση τα πλέον καθιερωμένα πρότυπα και οδηγίες που προτείνονται από τη θεωρία αλληλεπίδρασης ανθρώπου μηχανής (HMI).

E. Ευκρινή διαδικασία υλοποίησης της υπηρεσίας στο προσκήνιο (front-end), ώστε να γίνεται κατανοητή από τον χρήστη σε όλα τα ενδιάμεσα στάδια και απασφαλτωμένες ρουτίνες ανάλυσης και υπολογισμών (back-end).

ΣΤ. Αποτύπωση των αποτελεσμάτων με πολυκαναλική διάθεση.





ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Ζ. Σχεδιασμό για πολυκαναλική αξιοποίηση της υπηρεσίας, ήτοι PC's, «έξυπνα» κινητά τηλέφωνα.

Η. Βασικές δυνατότητες δημιουργίας αναφορών στατιστικού χαρακτήρα με γνώμονα τον πολλαπλασιασμό των ευκαιριών αξιοποίησης των υπηρεσιών από την πολιτεία και τους φορείς χάραξης πολιτικών.

Θ. Πολυλειτουργική Διεπαφή χρήσης.

### Πρότυπα Αρχεία Συστήματος

1. Παράλληλα με την παρούσα περιγραφή του συστήματος, επισυνάπτονται τα ακόλουθα:

A. Αρχεία XSD Σχημάτων XML και

B. Αρχεία Προτάσεων Μορφοτύπου σε όρους μεταβλητής, επεξήγησης, τύπου δεδομένων και μονάδας μέτρησης των δεδομένων που περιγράφονται στα τιμολόγια κινητής τηλεφωνίας (συνδρομητών συμβολαίου και συνδρομητών καρτοκινητής), σταθερής τηλεφωνίας και ευρυζωνικής πρόσβασης.

2. Η πρώτη κατηγορία αρχείων βρίσκεται στον υποφάκελο «Σχήματα Δεδομένων» και η δεύτερη στον υποφάκελο «Μορφότυποι Δεδομένων». Συνολικά σε κάθε υποφάκελο εντοπίζονται 3 αρχεία, 2 για την αγορά κινητής τηλεφωνίας και 1 για την αγορά σταθερής τηλεφωνίας και ευρυζωνικής πρόσβασης. Τα εν λόγω αρχεία, όπως αυτά οριστικοποιηθούν μετά την ολοκλήρωση της δημόσιας διαβούλευσης, θα αναρτηθούν σε συγκεκριμένη περιοχή του ιστοχώρου της ΕΕΤΤ.

## Ερωτήματα

Παρακαλούμε τοποθετηθείτε σε όσα από τα επόμενα ερωτήματα θεωρείτε κατάλληλα.

1. Συμφωνείτε ότι το προτεινόμενο Σύστημα θα βοηθήσει στη διαμόρφωση της λήψης καταλληλότερων αποφάσεων από τους πολίτες – καταναλωτές σε σχέση με την αγορά προϊόντων ηλεκτρονικών επικοινωνιών; Τι εκτιμάτε ότι θα πρέπει να προστεθεί, προκειμένου η βοήθεια να καταστεί περισσότερο αποτελεσματική;
2. Συμφωνείτε με τις προτεινόμενες δομικές μονάδες του Συστήματος, ήτοι το Ηλεκτρονικό Αποθετήριο και το Ηλεκτρονικό Παρατηρητήριο; Τί διαφοροποιήσεις ή προσθήκες επιθυμείτε και γιατί;
3. Συμφωνείτε με τις θέσεις ότι το προτεινόμενο Σύστημα: α) Θα έχει θετικές επιπτώσεις στο ανταγωνιστικό περιβάλλον και β) Αναδεικνύει ευκαιρίες νέας επιχειρηματικής δραστηριοποίησης; Τι εκτιμάτε ότι θα πρέπει να προστεθεί, προκειμένου η βοήθεια να καταστεί περισσότερο αποτελεσματική;
4. Συμφωνείτε με τη διαδικασία επικαιροποίησης και ενημέρωσης των στοιχείων τιμολογίων από τους παρόχους; Στην περίπτωση που εντοπίζετε ζητήματα, αναδείξτε και τεκμηριώστε τα, προτείνετε πιθανούς τρόπους επίλυσης αυτών.
5. Συμφωνείτε με την πληρότητα της προτεινομένης λίστας μεταβλητών τιμολογιακών προϊόντων που θα ενημερώνονται από τους παρόχους; Στην περίπτωση που εντοπίζετε ζητήματα, αναδείξτε και τεκμηριώστε τα, προτείνετε πιθανούς τρόπους επίλυσης αυτών.
6. Συμφωνείτε με την πληρότητα των προτεινομένων μορφότυπων δεδομένων; Στην περίπτωση που εντοπίζετε ζητήματα, αναδείξτε και τεκμηριώστε τα, προτείνετε πιθανούς τρόπους επίλυσης αυτών.



ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

7. Συμφωνείτε με την πληρότητα και την καταλληλότητα των προτεινομένων σχημάτων δεδομένων; Στην περίπτωση που εντοπίζετε ζητήματα, αναδείξτε και τεκμηριώστε τα, προτείνετε πιθανούς τρόπους επίλυσης αυτών.
8. Συμφωνείτε με τη διαδικασία εισαγωγής/ άντλησης των στοιχείων τιμολογίων καθώς και την προτεινόμενη πρότυπη μορφή διάθεσής τους σε τρίτα μέρη; Στην περίπτωση που εντοπίζετε ζητήματα, αναδείξτε και τεκμηριώστε τα, προτείνετε πιθανούς τρόπους επίλυσης αυτών.
9. Υπάρχουν άλλα σχόλια ή παρατηρήσεις που αφορούν στο περιεχόμενο του κειμένου και ιδιαίτερα σε σχέση με τη μελλοντική πιθανή προσθήκη ψηφιακών υπηρεσιών συγκριτικής αξιολόγησης στο Σύστημα;
10. Με ποιους άλλους τρόπους εκτιμάτε ότι μπορούν να αξιοποιηθούν οι ροές δεδομένων τιμολογίων όπως ορίζονται στο παρόν Σύστημα; Επιθυμείτε συγκεκριμένο ενεργό ρόλο της EETT σε αυτό;
11. Αναπτύξτε τα σχόλιά σας στο σχέδιο Κανονισμού για την διαμόρφωση και τη θέση σε λειτουργία Συστήματος Παρακολούθησης Τιμών Προϊόντων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στην ελληνική αγορά, που επισυνάπτεται στο παρόν κείμενο διαβούλευσης.

**Σχέδιο Κανονισμού για την διαμόρφωση και τη θέση σε λειτουργία  
Συστήματος Παρακολούθησης Τιμών Προϊόντων Ηλεκτρονικών  
Επικοινωνιών στην ελληνική αγορά**

**ΑΠΟΦΑΣΗ**

**Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ.)**

**Έχοντας υπόψη :**

- α. Τις διατάξεις του Ν. 4070/2012 «Ρυθμίσεις Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Μεταφορών, Δημοσίων Έργων και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 82/Α/10-04-2012) και ιδίως τα άρθρα 12 στοιχ. ιβ και μγ, 17, 66, καθώς και το Παράρτημα ΙV αυτού,
- β. Την ΑΠ. 390/3/13-06-2006 απόφαση της Ε.Ε.Τ.Τ. «Κανονισμός Γενικών Αδειών» (ΦΕΚ 748/Β/21-06-2006), όπως έχει τροποποιηθεί με τις ΑΠ. 442/068/28-06-2007 (1279/Β/25-07-2007), 513/014/3-03-2009 (ΦΕΚ 492/Β/18-03-2009) και 570/032/8-07-2010 (ΦΕΚ 1148/Β/30-7-2010) αποφάσεις της Ε.Ε.Τ.Τ. και ιδίως την παρ. 3.1.9 του παραρτήματος Β αυτής,
- γ. Τις διατάξεις του Ν. 2251/1994 «Προστασία των καταναλωτών» (ΦΕΚ 191/Α/16-11-1994), όπως τροποποιήθηκε με το Ν. 3587/2007 «Τροποποίηση και συμπλήρωση του ν. 2251/1994 «Προστασία των καταναλωτών», όπως ισχύει – Ενσωμάτωση της Οδηγίας 2005/29 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (ΕΕ L 149)» (ΦΕΚ 152/Α/10-07-2007),

- δ. Την ΑΠ. 375/10/14-2-2006 απόφαση της Ε.Ε.Τ.Τ. «Κανονισμός Διαδικασίας Δημόσιας Διαβούλευσης» (ΦΕΚ 314/Β/16-03-2006),
- ε. Το γεγονός ότι από τις διατάξεις της παρούσας απόφασης δεν προκαλείται δαπάνη σε βάρος του κρατικού προϋπολογισμού,

## **α π ο φ α σ ί ζ ε ι :**

### **Άρθρο 1** **Σκοπός-Πεδίο Εφαρμογής**

Οι διατάξεις του παρόντος Κανονισμού ορίζουν σύνολο κανόνων που διέπουν την διαμόρφωση και τη θέση σε λειτουργία ενός ενιαίου σχήματος ηλεκτρονικής συλλογής, αποτύπωσης και διάθεσης στο κοινό των τιμών και στοιχείων τιμολογίων πακέτων προϊόντων ηλεκτρονικών επικοινωνιών των υπόχρεων παρόχων, όπως αυτοί ορίζονται στο άρθρο 2 του παρόντος, με σκοπό οι τελικοί χρήστες και οι καταναλωτές να μπορούν να προβούν σε ανεξάρτητη αξιολόγηση του κόστους εναλλακτικών πακέτων χρήσης υπηρεσιών.

### **Άρθρο 2** **Ορισμοί**

1. Για την εφαρμογή του Κανονισμού οι όροι που αναφέρονται έχουν την έννοια που τους αποδίδεται κατωτέρω:

**«Σύστημα Παρακολούθησης Τιμών Προϊόντων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών»:**  
Σύστημα πληροφορικής, που αποσκοπεί στην αυτοματοποιημένη ηλεκτρονική συλλογή, αποτύπωση και διάθεση σε τρίτους με ενιαίο και ενοποιημένο τρόπο των τιμών και στοιχείων τιμολογίων πακέτων

λιανικής των υπόχρεων παρόχων. Το εν λόγω Σύστημα αποτελείται από 2 τμήματα: το Ηλεκτρονικό Αποθετήριο και το Ηλεκτρονικό Παρατηρητήριο.

**«Ηλεκτρονικό Αποθετήριο»:** Το τμήμα του Συστήματος Παρακολούθησης Τιμών Προϊόντων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, που τηρείται στην ΕΕΤΤ και στο οποίο οι υπόχρεοι πάροχοι θα αποστέλλουν ηλεκτρονικά και με ασφάλεια τις τιμές και τα στοιχεία τιμολογίων πακέτων προϊόντων ηλεκτρονικών επικοινωνιών ακολουθώντας τις επιταγές συγκεκριμένων σχημάτων και μορφοτύπων, όπως απεικονίζονται σε συγκεκριμένη περιοχή του ιστοτόπου της ΕΕΤΤ.

**«Ηλεκτρονικό Παρατηρητήριο»:** Το τμήμα του Συστήματος Παρακολούθησης Τιμών Προϊόντων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, το οποίο αξιοποιεί η Ε.Ε.Τ.Τ. για την διάθεση στο κοινό με ενιαίο και ενοποιημένο τρόπο όλων των δημοσιοποιήσιμων στοιχείων των τιμών και στοιχείων τιμολογίων πακέτων προϊόντων ηλεκτρονικών επικοινωνιών των υπόχρεων παρόχων.

**«Σχήμα αρχείου και Μορφότυπος στοιχείων δεδομένων – Σχήμα και Μορφότυπος»:** Η απεικόνιση των δεδομένων με ένα συγκεκριμένο πρότυπο μορφοποίησης και σημειολογίας.

**«Υπόχρεος Πάροχος»:** Ο πάροχος υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών κινητής τηλεφωνίας, σταθερής τηλεφωνίας και ευρυζωνικής πρόσβασης. Η εν λόγω έννοια περιλαμβάνει και τους εικονικούς παρόχους.

**«Δημόσια Δεδομένα»:** Τα στοιχεία τα οποία είναι κοινοποιήσιμα σε τρίτους και δεν καλύπτονται από το επιχειρηματικό απόρρητο.

**«Ιδιωτικά Δεδομένα»:** Τα εμπιστευτικά στοιχεία στους τιμοκαταλόγους προϊόντων σταθερής τηλεφωνίας, κινητής τηλεφωνίας και ευρυζωνικής πρόσβασης που αφορούν στο πλήθος των τελικών χρηστών/καταναλωτών ανά πακέτο ή ανά προσφορά.

2. Όροι ή φράσεις, που δεν ορίζονται στο παρόν άρθρο και χρησιμοποιούνται στον Κανονισμό, έχουν την έννοια η οποία τους αποδίδεται στο Ν. 4070/2012 (ΦΕΚ 82/Α/10-04-2012).

### Άρθρο 3

#### **Απεικόνιση των τιμών και στοιχείων τιμολογίων πακέτων προϊόντων ηλεκτρονικών επικοινωνιών**

1. Οι υπόχρεοι πάροχοι οφείλουν να διασφαλίζουν ότι οι τιμές και τα στοιχεία τιμολογίων των πακέτων λιανικής τους απεικονίζονται στον ιστότοπό τους και με τα Σχήματα και τους Μορφότυπους, που ορίζονται από την ΕΕΤΤ, ώστε να επιτυγχάνεται η αυτοματοποίηση τόσο της διαδικασίας εισαγωγής των δεδομένων από τους παρόχους όσο και της άντλησης των δεδομένων αυτών από κάθε ενδιαφερόμενο.
2. Καθορίζονται έξι Σχήματα και έξι Μορφότυποι για την απεικόνιση των τιμών και των στοιχείων τιμολογίων πακέτων προϊόντων ηλεκτρονικών επικοινωνιών: Τέσσερα για την αγορά κινητής τηλεφωνίας (καρτοκινητή και συμβόλαια) και δυο για την αγορά σταθερής τηλεφωνίας και ευρυζωνικής πρόσβασης. Στην αγορά κινητής τηλεφωνίας, δυο από τα τέσσερα σχήματα αφορούν σε δημόσια και ιδιωτικά δεδομένα και δυο αφορούν σε δημόσια αποκλειστικά δεδομένα. Αντίστοιχα, για την αγορά σταθερής τηλεφωνίας και ευρυζωνικής πρόσβασης, ένα σχήμα αφορά σε δημόσια και ιδιωτικά δεδομένα και ένα σχήμα σε δημόσια αποκλειστικά δεδομένα. Η εν λόγω διάκριση εφαρμόζεται αναλόγως και για τους Μορφότυπους.
3. Τα Σχήματα και οι Μορφότυποι για την απεικόνιση των τιμών και των στοιχείων τιμολογίων πακέτων προϊόντων ηλεκτρονικών επικοινωνιών διατίθενται ηλεκτρονικά προς κάθε ενδιαφερόμενο από τον ιστότοπο της Ε.Ε.Τ.Τ. και βασίζονται σε ανοικτά πρότυπα.
4. Η Ε.Ε.Τ.Τ. δύναται να αναδιατάσσει και να εμπλουτίζει τα στοιχεία των Σχημάτων και Μορφοτύπων στο τέλος Απριλίου και Οκτωβρίου κάθε έτους, κατόπιν ανάρτησης σχετικής ανακοίνωσης προ εξήντα ημερών (60) στον ιστότοπό της.
5. Οι υφιστάμενοι υπόχρεοι πάροχοι υποχρεούνται να προβούν στις σχετικές ενέργειες απεικόνισης στον ιστότοπό τους εντός προθεσμίας εξήντα (60) ημερών από την δημοσίευση του παρόντος Κανονισμού.

6. Οι εκάστοτε νεοεισερχόμενοι στην αγορά υπόχρεοι πάροχοι υποχρεούνται να υλοποιήσουν τις συγκεκριμένες ενέργειες απεικόνισης εντός προθεσμίας τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία έναρξης παροχής υπηρεσιών σταθερής τηλεφωνίας, κινητής τηλεφωνίας και ευρυζωνικής πρόσβασης.

#### **Άρθρο 4**

##### **Αποστολή στο Ηλεκτρονικό Αποθετήριο και τήρηση αρχείων τιμών και στοιχείων τιμολογίων πακέτων προϊόντων ηλεκτρονικών επικοινωνιών**

1. Οι υπόχρεοι πάροχοι οφείλουν να αποστέλλουν στο Ηλεκτρονικό Αποθετήριο συμπληρωμένα αρχεία τιμών και στοιχείων τιμολογίων που θα ικανοποιούν τις απαιτήσεις των Σχημάτων και Μορφοτύπων. Προβλέπονται δύο (2) κατηγορίες αρχείων ανά αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Η πρώτη κατηγορία εμπεριέχει το σύνολο των δεδομένων (δημόσιων και ιδιωτικών) και αφορά αυστηρά στις ανάγκες παρακολούθησης, ανάλυσης και εποπτείας των σχετικών αγορών ηλεκτρονικών επικοινωνιών από την ΕΕΤΤ. Η δεύτερη κατηγορία εμπεριέχει μόνο τα δημόσια δεδομένα, τα οποία είναι απρόσκοπτα και αδιάλειπτα διαθέσιμα σε κάθε ενδιαφερόμενο, σύμφωνα με τα όσα ορίζονται στην παρ. 2 του άρθρου 66 του Ν. 4070/2012.

2. Η αποστολή των στοιχείων από τους υπόχρεους παρόχους στο Ηλεκτρονικό Αποθετήριο της ΕΕΤΤ προβλέπεται σε τακτική περιοδική βάση ή και, εκτάκτως, σε περίπτωση εισαγωγής νέων προϊόντων στην αγορά ή επικαιροποίησης των τιμοκαταλόγων αναφορικά με υφιστάμενα προϊόντα.

Ειδικότερα σε ό,τι αφορά:

α) Στην αποστολή σε τακτική βάση των αρχείων τιμών και στοιχείων (δημόσιων και ιδιωτικών δεδομένων) τιμολογίων πακέτων προϊόντων ηλεκτρονικών επικοινωνιών στο σύστημα του Ηλεκτρονικού Αποθετηρίου της ΕΕΤΤ, οι υπόχρεοι πάροχοι πρέπει να αποστέλλουν τα σχετικά αρχεία σε τριμηνιαία βάση και συγκεκριμένα εντός





ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

προθεσμίας ενός μηνός αρχής γενομένης από την 31η Δεκεμβρίου, την 31η Μαρτίου, την 30η Ιουνίου και την 30η Σεπτεμβρίου κάθε έτους.

β) Στην έκτακτη αποστολή, οι υπόχρεοι πάροχοι πρέπει να αποστέλλουν τα αρχεία τιμών και στοιχείων (δημόσιων δεδομένων) τιμολογίων, το αργότερο εντός δύο (2) ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία της εμπορικής διάθεσης νέων προϊόντων ή της επικαιροποίησης των τιμοκαταλόγων για υφιστάμενα προϊόντα.

3. Οι υπόχρεοι πάροχοι οφείλουν να δηλώσουν εντός προθεσμίας ενός (1) μηνός από την δημοσίευση του παρόντος Κανονισμού την ακριβή τοποθεσία στον ιστότοπό τους, όπου θα τηρούν τα αρχεία των τιμών και στοιχείων (δημόσιων δεδομένων) τιμολογίων πακέτων προϊόντων ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Η τοποθεσία αυτή θα πρέπει να διασφαλίζει σε κάθε ενδιαφερόμενο την δυνατότητα να μεταφορτώσει τα σχετικά αρχεία. Η ΕΕΤΤ θα δίνει ηλεκτρονική δρομολόγηση (link) προς την τοποθεσία αυτή από κάθε πακέτο που παρουσιάζει στο Ηλεκτρονικό Παρατηρητήριο. Με την αποστολή των αρχείων τιμών και στοιχείων τιμολογίων στο Ηλεκτρονικό Αποθετήριο της ΕΕΤΤ, σύμφωνα με την προβλεπόμενη στην παρ. 1 του παρόντος άρθρου διαδικασία, ο υπόχρεος πάροχος οφείλει να ενημερώνει ταυτόχρονα και τα αντίστοιχα αρχεία στον ιστότοπό του, ώστε να υπάρχει πλήρης αντιστοιχία στις μεταβλητές και στο περιεχόμενο μεταξύ αυτών που αποστέλλονται στο Ηλεκτρονικό Αποθετήριο της ΕΕΤΤ και αυτών που τηρούνται στον ιστότοπο του υποχρέου παρόχου.

## **Άρθρο 5**

### **Λειτουργία Ηλεκτρονικού Αποθετηρίου**

1. Η διαδικασία αποστολής των σχετικών αρχείων από τους υπόχρεους παρόχους στο Ηλεκτρονικό Αποθετήριο της ΕΕΤΤ πραγματοποιείται με αξιοποίηση σχετικής ασφαλούς διαδικτυακής υπηρεσίας της ΕΕΤΤ.
2. Το Ηλεκτρονικό Αποθετήριο υποστηρίζει λειτουργίες ιεραρχικής οργάνωσης, διαχείρισης, ενημέρωσης, συσχέτισης, αποστολής, λήψης και αναζήτησης αρχείων. Κάθε υπόχρεος πάροχος έχει πρόσβαση σε όλη τα χαρακτηριστικά λειτουργίας του



ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Αποθετηρίου σε ό,τι αφορά στα αρχεία τιμών και στοιχείων τιμολογίων του, εξαιρουμένης της διαχείρισης του συστήματος. Η ΕΕΤΤ έχει πρόσβαση σε όλα τα χαρακτηριστικά λειτουργίας του Ηλεκτρονικού Αποθετηρίου. Κάθε άλλο μέρος έχει πρόσβαση μόνο σε λειτουργίες αναζήτησης και λήψης δημόσιων αρχείων.

## **Άρθρο 6**

### **Λειτουργία Ηλεκτρονικού Παρατηρητηρίου**

1. Το Ηλεκτρονικό Παρατηρητήριο της ΕΕΤΤ βασίζεται στη χρήση διαδραστικών Διαδικτυακών οδηγών τιμών και στοιχείων τιμολογίων (interactive web-based price guides). Το Σύστημα προσφέρει σε κάθε ενδιαφερόμενο την δυνατότητα να εξετάσει με ενιαίο και ενοποιημένο τρόπο τις εναλλακτικές επιλογές των πακέτων υπηρεσιών που διαθέτουν στην αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών οι υπόχρεοι πάροχοι.
2. Το Ηλεκτρονικό Παρατηρητήριο λειτουργεί ως ξεχωριστή περιοχή του ιστοτόπου της ΕΕΤΤ ή και κάθε άλλου δημόσιου φορέα που επιλέγει η ΕΕΤΤ.
3. Η πρώτη ετήσια περίοδος λειτουργίας του Ηλεκτρονικού Παρατηρητηρίου αφορά μόνο στην παρουσίαση των τιμών και στοιχείων τιμολογίων πακέτων προϊόντων ηλεκτρονικών επικοινωνιών των υπόχρεων παρόχων. Στη συνέχεια και εφόσον η ΕΕΤΤ αποφανθεί ότι είναι πρόσφορο, το Ηλεκτρονικό Παρατηρητήριο δύναται να υποστηρίξει επιπροσθέτως την παροχή υπηρεσιών συγκριτικής αξιολόγησης των εναλλακτικών επιλογών πακέτων προϊόντων ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Η συγκριτική αξιολόγηση αφορά σε εισροές επιθυμητών χαρακτηριστικών από το χρήστη του Παρατηρητηρίου και στην αυτοματοποιημένη απόκριση του τελευταίου με ταξινομημένες λίστες στη βάση κόστους προς ζητούμενη ωφέλεια.
4. Οι ψηφιακές υπηρεσίες του Ηλεκτρονικού Παρατηρητηρίου χαρακτηρίζονται από προσβασιμότητα και ευκολία χρήσης, ακρίβεια, ανεξαρτησία, διαφάνεια και πληρότητα.

## **Άρθρο 7**

### **Κυρώσεις**

Σε περίπτωση παράβασης των υποχρεώσεων που προβλέπονται στον παρόντα Κανονισμό επιβάλλονται διοικητικές κυρώσεις σύμφωνα με το άρθρο 77 του Ν. 4070/2012.

## **Άρθρο 8**

### **Έναρξη ισχύος**

Η ισχύς της παρούσας απόφασης αρχίζει από την δημοσίευσή της στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Η απόφαση αυτή να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.