



16 Ιουλίου 2012

Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων
Λ. Κηφισίας 60
151 25, Μαρούσι

Σχετικά σας:
Σχετικά μας: RID/L1754 /MY-16/07/2012

ΘΕΜΑ : Παρατηρήσεις της Vodafone – Πάναφον στη Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με τη διαμόρφωση και τη θέση σε λειτουργία συστήματος παρακολούθησης τιμών προϊόντων ηλεκτρονικών επικοινωνιών στην Ελληνική αγορά

Αξιότιμοι(ες) Κύριοι (ες),

Σας επισυνάπτουμε τις παρατηρήσεις της Vodafone – Πάναφον επί της δημόσιας διαβούλευσης σχετικά με τη διαμόρφωση και τη θέση σε λειτουργία συστήματος παρακολούθησης τιμών προϊόντων ηλεκτρονικών επικοινωνιών στην Ελληνική αγορά

Θα θέλαμε να σας επισημάνουμε ότι το απαντητικό κείμενο περιέχει πληροφορίες εμπιστευτικού χαρακτήρα. Συγκεκριμένα, το Παράρτημα 3 αφορά εμπιστευτικά στοιχεία και ως εκ τούτου παρακαλούμε να μην περιληφθεί στο προς δημοσίευση κείμενο.

Παραμένω στη διάθεσή σας για κάθε περαιτέρω διευκρίνιση ή πληροφορία.

Με εκτίμηση,

Μάριος Γιατζίδης
Regulatory & Interconnection Senior Manager

Συνημμένα 1: Παρατηρήσεις Vodafone-Πάναφον επί της Δημόσιας Διαβούλευσης



**Παρατηρήσεις της Vodafone-Πάναφον στη Δημόσια Διαβούλευση
αναφορικά με τη διαμόρφωση και τη θέση σε λειτουργία
συστήματος παρακολούθησης τιμών προϊόντων ηλεκτρονικών
επικοινωνιών στην Ελληνική αγορά**

ΙΟΥΝΙΟΣ 2012

Πίνακας Περιεχομένων

1	Εισαγωγή	3
2	Απαντήσεις στα Ερωτήματα	3
3	Σχόλια στο σχέδιο Κανονισμού	13
3.1	Άρθρο 3 παράγραφος 1	13
3.2	Άρθρο 3 παράγραφος 4	14
3.3	Άρθρο 3 παράγραφος 5	14
3.4	Άρθρο 4 παράγραφος 2β	15
3.5	Άρθρο 4 παράγραφος 3	15
3.6	Άρθρο 6 παράγραφος 2	15
3.7	Άρθρο 6 παράγραφος 3	15
4	Παράρτημα 1	16
5	Παράρτημα 2	17
6	Παράρτημα 3 – ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟ	18

1 Εισαγωγή

Το παρόν κείμενο παραθέτει τα σχόλια και τις παρατηρήσεις της Vodafone– Πάναφον ΑΕΕΤ (εφεξής Vodafone) στη διαβούλευση αναφορικά με τη διαμόρφωση και τη θέση σε λειτουργία συστήματος παρακολούθησης τιμών προϊόντων ηλεκτρονικών επικοινωνιών στην Ελληνική αγορά.

2 Απαντήσεις στα Ερωτήματα

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;*

Το Σύστημα μπορεί να βοηθήσει τους καταναλωτές εφόσον σχεδιαστεί έτσι ώστε να είναι:

- απλό: η βασική προϋπόθεση επιτυχίας της εφαρμογής είναι να μπορεί να χρησιμοποιηθεί εύκολα και σωστά από το μέσο χρήστη χωρίς να απαιτείται ιδιαίτερη προσπάθεια
- συνοπτικό: θα πρέπει οι καταναλωτές να βρίσκουν «με μια ματιά» την πληροφορία που θέλουν, καθώς η συντριπτική πλειοψηφία ενδιαφέρεται για τα βασικά και μόνο χαρακτηριστικά του προγράμματός τους
- ευέλικτο: θα πρέπει η δομή της πληροφορίας να μπορεί να αλλάξει εύκολα και γρήγορα σε περίπτωση που εμφανιστούν στην αγορά νέα προϊόντα με διαφορετικές παραμέτρους χρεώσεων

Είναι προφανές ότι η ΕΕΤΤ έχει στόχο την πληρότητα και την ακρίβεια στην πληροφορία, καθώς επιχειρεί να περιλάβει πάρα πολλές



vodafone

παραμέτρους στα υπό διαβούλευση αρχεία. Με τον τρόπο αυτό όμως δεν επιτυγχάνει να βοηθήσει τους καταναλωτές, καθώς η πληροφορία είναι πολύπλοκη, δύσχρηστη και εκτενής ενώ λόγω του όγκου της δεν προσφέρεται για συχνές αλλαγές. Θεωρούμε επομένως απολύτως απαραίτητο να αφαιρεθεί και όχι να προστεθεί πληροφορία σε κάθε περίπτωση και οπωσδήποτε κατά την αρχική περίοδο λειτουργίας του Συστήματος.

Συγκεκριμένα, θεωρούμε ότι προκειμένου:

- να έχει επιτυχία το εγχείρημα
- να διατεθεί σύντομα στην αγορά και
- να αποτελέσει ουσιαστικό εργαλείο προώθησης της διαφάνειας προς όφελος του Έλληνα καταναλωτή,

θα πρέπει να ξεκινήσει με τα βασικά και μόνον στοιχεία των προγραμμάτων για ιδιώτες, και να εμπλουτίζεται σταδιακά ανάλογα με τις ανάγκες που θα διαπιστώνονται. Η θέση αυτή στηρίζεται και στην εμπειρία άλλων ευρωπαϊκών κρατών που λειτουργούν ήδη παρόμοια συστήματα¹.

Θα πρέπει να λειτουργήσει με τον τρόπο αυτό για ικανό χρονικό διάστημα ώστε να διαπιστωθεί στην πράξη κατά πόσον ανταποκρίνεται στις ανάγκες των καταναλωτών. Παράλληλα θα πρέπει να ξεπεραστούν οι δυσκολίες που είναι αναμενόμενο να προκύψουν στην προσπάθεια να επιτευχθεί ισορροπία μεταξύ απλότητας στη χρήση και αντικειμενικότητας / ακρίβειας στην παροχή της πληροφορίας.

Στη συνέχεια, η ΕΕΤΤ θα πρέπει να αξιολογήσει τη λειτουργία του Συστήματος χρησιμοποιώντας τα στατιστικά επισκεψιμότητας των σελίδων και συγκεντρώνοντας σχόλια των χρηστών ώστε να διαπιστώσει που εστιάζεται το ενδιαφέρον των καταναλωτών. Αυτά τα βήματα, σε

¹ Για παράδειγμα, το αντίστοιχο διαδικτυακό εργαλείο στην Ιρλανδία (www.callcosts.ie) που αναπτύχθηκε από τον ρυθμιστή (ComReg), για λόγους αποφυγής πολυπλοκότητας, δεν περιέχει πληροφορίες για εταιρικά προϊόντα ούτε άλλες κατηγορίες χρεώσεων όπως περιαγωγή, δεδομένα, βιντεο-κλήσεις ενώ παρουσιάζει προσφορές υπό περιορισμούς.



vodafone

συνδυασμό με την εμπειρία που θα έχουν αποκτήσει στο διάστημα αυτό οι πάροχοι και η ίδια η ΕΕΤΤ, θα επιτρέψουν το ορθότερο σχεδιασμό του περαιτέρω εμπλουτισμού ή βελτιστοποίησης του Συστήματος κατά την επόμενη φάση λειτουργίας του.

Διαφορετικά, εάν η ΕΕΤΤ εμμένει στην υλοποίηση του σχήματος που προτείνεται στη διαβούλευση, με όλες του τις λεπτομέρειες, το εγχείρημα κινδυνεύει να καταλήξει μια πολύ χρονοβόρα και υψηλού κόστους² άσκηση επί χάρτου για τους παρόχους και την ΕΕΤΤ, χωρίς ουσιαστικά οφέλη για τον μέσο καταναλωτή. Παράλληλα, το ευρύτερο οικονομικό κλίμα καθιστά επιβεβλημένη την αναζήτηση λύσεων μέγιστης ωφέλειας με το μικρότερο δυνατό κόστος.

2. Συμφωνείτε με τις προτεινόμενες δομικές μονάδες του Συστήματος, ήτοι το Ηλεκτρονικό Αποθετήριο και το Ηλεκτρονικό Παρατηρητήριο; Τι διαφοροποιήσεις ή προσθήκες επιθυμείτε και γιατί;

Συμφωνούμε με τις προτεινόμενες δομικές μονάδες.

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;

Ως προς το ερώτημα α):

Θεωρούμε ότι οι σωστά σχεδιασμένες πρωτοβουλίες που στοχεύουν στην ευρύτερη δυνατή διαφάνεια βοηθούν τον καταναλωτή να αισθάνεται μεγαλύτερη ασφάλεια για τις επιλογές του. Κατ' επέκταση, ο καταναλωτής

² βλ. Παράρτημα 3 - ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟ



vodafone

που θα μπορεί εύκολα να επιβεβαιώσει την ορθότητα των επιλογών του μέσω μιας εγγυημένα ανεξάρτητης μεθόδου, θα προκρίνει παρόχους που διαθέτουν τα πιο ανταγωνιστικά προϊόντα.

Από την άλλη πλευρά, δεδομένης της πολυπλοκότητας των πιο εξειδικευμένων τηλεπικοινωνιακών προϊόντων³, υπάρχει ο κίνδυνος να δημιουργηθεί στρέβλωση του ανταγωνισμού εάν το Σύστημα αυτό δεν είναι σε θέση να αποτυπώσει σωστά τα επιμέρους πλεονεκτήματα ενός προϊόντος σε σχέση με τα ανταγωνιστικά του. Το ίδιο μπορεί να συμβεί στις περιπτώσεις συνδυαστικών προσφορών, για τις οποίες δεν υπάρχει πρόβλεψη στην παρούσα περιγραφή του Συστήματος⁴ και οι οποίες ούτως ή άλλως θα αύξαναν κατά πολύ την πολυπλοκότητα της υλοποίησης.

Ως προς το ερώτημα β):

Η δημιουργία του Συστήματος ενδέχεται να διευκολύνει την ανάπτυξη νέων ή/και πιο αξιόπιστων υπηρεσιών συγκριτικής αξιολόγησης προϊόντων ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Ως εκ τούτου, θα μπορούσε να αποτελέσει ευκαιρία για νέα επιχειρηματική δραστηριοποίηση.

Προκειμένου να πετύχει τους στόχους αυτούς, το Σύστημα θα πρέπει να βρει ισορροπία μεταξύ απλότητας/ευκολίας στη χρήση και ακρίβειας της πληροφορίας σχετικά με πολύπλοκα προϊόντα. Επιπλέον θα πρέπει να περιφρουρήσει την αμεροληψία και την ουδετερότητα όσον αφορά την παρουσίαση των αποτελεσμάτων. Για τους λόγους αυτούς προτείνουμε:

- υποστήριξη μόνο των βασικών παραμέτρων και μόνο για τα προγράμματα για ιδιώτες κατά την αρχική περίοδο λειτουργίας του Συστήματος (βλ. σχόλια Ερώτησης 5)

³ π.χ. επαγγελματικά προγράμματα

⁴ Διαπιστώνουμε μόνο μια απλή αναφορά για το εάν υπάρχει ή όχι συνδυαστική προσφορά με άλλο προϊόν και μόνο στα αρχεία της σταθερής τηλεφωνίας



vodafone

- επισήμανση των περιορισμών του Συστήματος και παραπομπή των ενδιαφερομένων στις ιστοσελίδες των παρόχων για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τα προϊόντα τους
- άσκηση εποπτείας από την ΕΕΤΤ και επιβολή κυρώσεων σε παρόχους σε περίπτωση που διαπιστωθεί συστηματική παροχή –ή καθυστέρηση διόρθωσης - παραπλανητικών ή λανθασμένων δεδομένων με αποτέλεσμα την αλλοίωση των αποτελεσμάτων της σύγκρισης.
- αρχική περίοδο λειτουργίας του Συστήματος διάρκειας ενός έτους κατά την οποία θα πρέπει να συγκεντρωθούν σχόλια από τους χρήστες της υπηρεσίας, παρόχους και καταναλωτές με σκοπό την βελτιστοποίηση του σχεδιασμού και την ελαχιστοποίηση των ασαφειών και των προβλημάτων που θα οδηγούσαν σε λανθασμένες συγκρίσεις στοιχείων.

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.

Θεωρούμε ότι η υποχρέωση αποστολής αρχείων εντός δύο ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία εμπορικής διάθεσης νέων προϊόντων θα δημιουργήσει δυσανάλογα μεγάλο φόρτο εργασίας στους παρόχους και κατ' επέκταση αυξημένη πιθανότητα για ελλείψεις ή/και λάθη στα αρχεία. Προτείνουμε να αποστέλλονται τα αρχεία σε μηνιαία βάση, όπως εφαρμόζεται και σήμερα κατά την αποστολή στοιχείων, στο πλαίσιο του τακτικού ερωτηματολογίου «*Στοιχεία προγραμμάτων και καρτοκινητής*». Η συγκεκριμένη συχνότητα αποστολής έχει δοκιμαστεί στην πράξη από το 2010 και έχει αποδειχθεί λειτουργική διότι:



vodafone

- η συνήθης συχνότητα εισαγωγής νέων πακέτων είναι μεγαλύτερη των τριάντα ημερών.
- ο χρόνος επικαιροποίησης διαδικασιών και συστημάτων των παρόχων σε περιπτώσεις μαζικών αλλαγών (π.χ. λανσάρισμα νέα γκάμας προγραμμάτων (portfolio) ή ταυτόχρονες αλλαγές σε πάγια, ελάχιστο χρόνο και βήμα χρέωσης, ενσωματωμένη χρήση κτλ) εκτιμάται κατά μέσο όρο στον ένα μήνα.

5. Συμφωνείτε με την πληρότητα της προτεινόμενης λίστας μεταβλητών τιμολογιακών προϊόντων που θα ενημερώνονται από τους παρόχους; Στην περίπτωση που εντοπίζετε ζητήματα, αναδείξτε και τεκμηριώστε τα, προτείνετε πιθανούς τρόπους επίλυσης αυτών.

Θεωρούμε ότι η προτεινόμενη λίστα έχει μια σειρά από προβλήματα που την καθιστούν μη λειτουργική και για το λόγο αυτό προτείνουμε, μέσω των Παραρτημάτων 1 και 2, ένα απλούστερο μοντέλο με σκοπό να είναι εύκολα κατανοητό και περιεκτικό ενώ, στο σκέλος της παρουσίασης προς τον καταναλωτή, έχει επίσης δοκιμαστεί στην πράξη.

Η προτεινόμενη λίστα έχει επιγραμματικά τα εξής προβλήματα:

- έχει πολύ μεγάλη ανάλυση η οποία ελάχιστα αφορά τον μέσο καταναλωτή. Είναι όμως απαραίτητο ο καταναλωτής να θελήσει και να μπορέσει να χρησιμοποιήσει το Σύστημα. Η μεγάλη λεπτομέρεια στο σύστημα δεν βοηθάει τη σύγκριση και δεν επηρεάζει την αγοραστική απόφαση του πελάτη.
- δεν μπορεί να αποτυπώσει τις σχέσεις μεταξύ αφενός των βασικών προγραμμάτων και αφετέρου των προσφορών και των πρόσθετων πακέτων (add-ons) που μπορούν να αγοραστούν ανεξάρτητα και να προστεθούν στο βασικό πρόγραμμα αλλάζοντας έτσι τα χαρακτηριστικά χρήσης. Δεν απεικονίζει δηλαδή ποια πρόσθετα και προσφορές αντιστοιχούν σε ποια



vodafone

προγράμματα αφού αυτό εξαρτάται από σειρά προϋποθέσεων ανά πάροχο⁵. Έτσι όμως δεν προκύπτει τι θα πληρώσει τελικά ο καταναλωτής.

- δεν υποστηρίζει προγράμματα που προσφέρουν ενσωματωμένη αξία η οποία μπορεί να καταναλωθεί με διάφορους τρόπους⁶ όπως τα επαγγελματικά προγράμματα Vodafone Ευέλικτα
- δεν υποστηρίζει προγράμματα που συνδυάζουν στοιχεία σταθερής και κινητής τηλεφωνίας όπως τα προγράμματα Vodafone Για το Σπίτι/Γραφείο
- δεν υποστηρίζει εκπτώσεις σε περίπτωση αγοράς συνδυασμού προϊόντων (π.χ. σταθερή και κινητή)
- επιλογές όπως επιμέρους προγράμματα περιαγωγής, τα οποία χαρακτηρίζονται από μεγαλύτερη πολυπλοκότητα και δυσκολία σύγκρισης δεν μπορούν να αποτυπωθούν σωστά
- δεν είναι δυναμική ως προς το σχήμα πακέτο φωνής/γραπτών μηνυμάτων/δεδομένων και επομένως δεν υποστηρίζει συνδυασμούς όπως πολλαπλά πακέτα φωνής
- δεν υποστηρίζει προγράμματα που προσφέρουν ενσωματωμένα λεπτά ομιλίας ή ενσωματωμένο όγκο δεδομένων που μπορεί να καταναλωθεί και στο εξωτερικό (όπως Vodafone Europe Data)

Στο Παράρτημα 2 περιέχονται επιπλέον σχόλια επί των αρχείων σχετικά με τη λίστα μεταβλητών.

Το βασικό συμπέρασμα που προκύπτει από τα παραπάνω είναι ότι θα πρέπει να μειωθεί δραστικά η ποσότητα της πληροφορίας σε κάθε περίπτωση και οπωσδήποτε κατά το αρχικό στάδιο καθώς:

⁵ π.χ. ένας πελάτης δικαιούται ή όχι την X προσφορά ανάλογα με το αν έχει πάρει ή όχι επιδότηση συσκευής ή αν έχει την υπηρεσία A αλλά όχι τη B ή αν έχει συγκεκριμένο πακέτο για χρήση δεδομένων ή αν έχει υποβάλλει αίτημα μέσω του ιστοτόπου κ.ο.κ.

⁶ π.χ. όχι διαχωρισμένα 100 λεπτά ομιλίας ή/και 100 γραπτά μηνύματα αλλά αξία που μπορεί να χρησιμοποιηθεί για οποιονδήποτε συνδυασμό ομιλίας και γραπτών μηνυμάτων μέχρι τα αντίστοιχα όρια



vodafone

- ο μέσος χρήστης ενδιαφέρεται κυρίως για τα βασικά χαρακτηριστικά και λιγότερο για το σύνολο της πληροφορίας
- η πληροφορία για τα μη βασικά χαρακτηριστικά των προϊόντων αυξάνει εκθετικά το κόστος υλοποίησης για μικρή περαιτέρω ωφέλεια
- παρά την πολυπλοκότητα, αδυνατεί να αποτυπώσει εν όλω ή εν μέρει χαρακτηριστικά και συνδυασμούς προγραμμάτων και προσφορών.

Συμπερασματικά προτείνεται η μη αποτύπωση, τουλάχιστον κατά το αρχικό στάδιο λειτουργίας, των επαγγελματικών προγραμμάτων, της περιαγωγής, των βιντεοκλήσεων, των προσφορών στο πακέτο, των συνδυαστικών προγραμμάτων, των προγραμμάτων επιβράβευσης και των προγραμμάτων που δεν είναι πλέον εμπορικά διαθέσιμα.

6. Συμφωνείτε με την πληρότητα των προτεινόμενων μορφότυπων δεδομένων; Στην περίπτωση που εντοπίζετε ζητήματα, αναδείξτε και τεκμηριώστε τα, προτείνετε πιθανούς τρόπους επίλυσης αυτών.

Επισυνάπτουμε τα σχόλιά μας στα αντίστοιχα πεδία των προτεινόμενων αρχείων (βλ. Παράρτημα 2).

7. Συμφωνείτε με την πληρότητα και την καταλληλότητα των προτεινόμενων σχημάτων δεδομένων; Στην περίπτωση που εντοπίζετε ζητήματα, αναδείξτε και τεκμηριώστε τα, προτείνετε πιθανούς τρόπους επίλυσης αυτών.

Δεν έχουμε σχόλια στο Ερώτημα αυτό.

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.

Συμφωνούμε με τη διαδικασία εισαγωγής και άντλησης στοιχείων με τα εξής σχόλια:

- Η διαβούλευση δεν περιλαμβάνει πρόταση για τον τρόπο παρουσίασής της πληροφορίας στον καταναλωτή, περιοριζόμενη μόνο στην αναφορά των αρχών της προσβασιμότητας, ευκολίας χρήσης κ.τ.λ. Θεωρούμε απαραίτητο να οριστεί και για το σκοπό αυτό έχουμε ήδη καταθέσει την πρότασή μας στο Παράρτημα 1. Θεωρούμε επίσης σημαντικό να οριστεί η σειρά με την οποία θα εμφανίζονται τα προϊόντα διαφορετικών παρόχων εφόσον βρίσκονται στην ίδια σελίδα.
- Δημιουργείται σύγχυση ως προς τη δομική μονάδα εισαγωγής και άντλησης στοιχείων. Είναι προφανές ότι τον ρόλο αυτό έχει το Ηλεκτρονικό Αποθετήριο όπως προκύπτει μεταξύ άλλων από την περιγραφή της σελ. 16 και το άρθρο 5 παρ. 2 του σχεδίου Κανονισμού. Υπάρχουν όμως και σημεία που υπονοείται κάτι διαφορετικό. Στη σελ. 17, αναφέρεται ότι το Ηλεκτρονικό Παρατηρητήριο αποσκοπεί κατά το εδάφιο β *«στην περαιτέρω ανάπτυξη, αυτοματοποίηση και απλοποίηση της διαδικασίας υποβολής στοιχείων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών...»* και κατά το εδάφιο δ στην παροχή υπηρεσιών *«ώστε να καθίσταται μέσω αυτοματοποιημένου τρόπου αξιοποιήσιμη από τρίτους η διαθέσιμη πληροφορία του ηλεκτρονικού παρατηρητηρίου»*, κάτι όμως που δεν αφορά το Παρατηρητήριο αλλά το Αποθετήριο. Επίσης σύμφωνα με το Άρθρο 4 παρ.3, οι πάροχοι θα πρέπει να επιτρέπουν τη μεταφόρτωση των συγκεκριμένων αρχείων τιμολογίων από τον ιστότοπό τους, πράγμα που θα ήταν εκ του περισσού δεδομένου ότι αυτό αποτελεί λειτουργία του Αποθετηρίου.



vodafone

Ως προς την μορφή διάθεσής των στοιχείων σε τρίτα μέρη, παραπέμπουμε στα σχόλια της Ερώτησης 5 και του Παραρτήματος 2.

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;*

Το κείμενο της διαβούλευσης δεν εξετάζει τον πιθανό τρόπο προσθήκης υπηρεσιών συγκριτικής αξιολόγησης. Επομένως, δεν μπορούμε να τοποθετηθούμε σε σχέση με το ενδεχόμενο αυτό. Σε κάθε περίπτωση η συγκριτική αξιολόγηση προϊόντων τέτοιας πολυπλοκότητας θα πρέπει να σχεδιαστεί με πολύ προσοχή και πλήρη διαφάνεια ώστε να αποφευχθεί η ακούσια πριμοδότηση κάποιου προϊόντος εις βάρος άλλων, λόγω παραμέτρων που δεν μπορούν να αποτυπωθούν σωστά ή να συγκριθούν άμεσα.

10. *Με ποιους άλλους τρόπους εκτιμάτε ότι μπορούν να αξιοποιηθούν οι ροές δεδομένων τιμολογίων όπως ορίζονται στο παρόν Σύστημα; Επιθυμείτε συγκεκριμένο ρόλο της ΕΕΤΤ σε αυτό;*

Δεν έχουμε σχόλιο στο Ερώτημα αυτό.

11. *Αναπτύξτε τα σχόλιά σας στο σχέδιο Κανονισμού για τη διαμόρφωση και τη θέση σε λειτουργία συστήματος παρακολούθησης τιμών προϊόντων ηλεκτρονικών επικοινωνιών στην Ελληνική αγορά που επισυνάπτεται στο παρόν κείμενο διαβούλευσης.*

Παραθέτουμε τα σχόλιά μας κατά άρθρο στην επόμενη ενότητα.

3 Σχόλια στο σχέδιο Κανονισμού

3.1 Άρθρο 3 παράγραφος 1

Θεωρούμε ότι δεν έχει νόημα η παροχή των στοιχείων από τις ιστοσελίδες των παρόχων και με τα Σχήματα και τους Μορφότυπους που ορίζονται από την ΕΕΤΤ για τους εξής λόγους:

- η νέα δομική μονάδα του Αποθετηρίου δημιουργείται ακριβώς για το σκοπό αυτό⁷.
- οι πάροχοι ήδη οφείλουν να διαθέτουν, σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις, πλήρως ενημερωμένες πληροφορίες για τις χρεώσεις, προϋποθέσεις και περιορισμούς χρήσης των υπηρεσιών τους, με ευκρινή και κατανοητό τρόπο στους ιστοτόπους τους⁸. Το να διαθέτουν με δύο τρόπους ταυτόχρονα την ίδια πληροφορία θα δημιουργήσει σύγχυση στους καταναλωτές και περιττό διπλασιασμό των σχετικών σελίδων στους ιστοτόπους των παρόχων.
- από έρευνες που διεξάγονται κατά καιρούς στους συνδρομητές μας ως προς την ευχρηστία του ιστοτόπου της Vodafone καθώς και από την επισκεψιμότητα των αντίστοιχων ιστοσελίδων, προκύπτει εμφανώς η ανάγκη εύρεσης απλής, κατανοητής και περιεκτικής πληροφορίας, με εστίαση στις βασικές χρεώσεις και πληροφορίες ανά πακέτο. Αντιθέτως, τα υπό διαβούλευση αρχεία έχουν σχεδιαστεί με σκοπό να εισαχθούν σε βάση δεδομένων και όχι να διαβαστούν από

⁷ Άρθρο 5 παρ.2: «Το Ηλεκτρονικό Αποθετήριο υποστηρίζει λειτουργίες...αποστολής, λήψης και αναζήτησης αρχείων» και «Κάθε άλλο μέρος έχει πρόσβαση μόνο σε λειτουργίες αναζήτησης και λήψης δημόσιων αρχείων».

⁸ Στον ιστότοπο της Vodafone υπάρχουν διαθέσιμοι για μεταφόρτωση (downloading) και οι αντίστοιχοι επίσημοι τιμοκατάλογοι της εταιρείας ανά προϊόν. Έτσι οποιοσδήποτε ενδιαφερόμενος μπορεί να «κατεβάσει» από την ιστοσελίδα ανά πάσα στιγμή, την πληροφορία που τον ενδιαφέρει.

καταναλωτές καθώς είναι πρακτικά αδύνατη η κατανόησή τους σε αυτή τη μορφή.

Για τους λόγους αυτούς προτείνουμε, αντί για αναπαραγωγή πληροφορίας που θα υπάρχει ήδη στον ιστότοπο της ΕΕΤΤ, την παραπομπή των ενδιαφερομένων μέσω ηλεκτρονικής δρομολόγησης (link) από τους ιστότοπους των παρόχων στο Ηλεκτρονικό Αποθετήριο.

3.2 Άρθρο 3 παράγραφος 4

Όποιο χρονικό πρόγραμμα αλλαγής των Σχημάτων και Μορφοτύπων και να προκαθορισθεί, δεν θα μπορεί να παρακολουθήσει πλήρως τις ανάγκες της αγοράς. Οποιαδήποτε στιγμή μπορεί ένας πάροχος να διαθέσει στην αγορά πακέτα με νέα χαρακτηριστικά που δεν θα εμπίπτουν στους εκάστοτε ισχύοντες μορφότυπους. Από την άλλη πλευρά, είναι σαφές ότι για την αλλαγή των μορφότυπων απαιτείται προϋπολογισμός κόστους και χρόνος υλοποίησης από όλους τους παρόχους, γεγονός που δεν επιτρέπει συχνές ή/και ριζικές αλλαγές. Τα παραπάνω συνηγορούν και με το βασικό μας επιχείρημα περί συνοπτικού και ευέλικτου μοντέλου με βασικές πληροφορίες μόνο. Σε κάθε περίπτωση, προτείνουμε την εξής προσθήκη: «*Για οποιαδήποτε νέα προϊόντα διατεθούν στην αγορά μεταξύ των διαστημάτων αυτών και τα οποία δεν θα δύνανται να απεικονιστούν εν όλω ή εν μέρει μέσω των εκάστοτε ισχυόντων Σχημάτων και Μορφοτύπων, ο ιστότοπος της Ε.Ε.Τ.Τ. θα παρέχει σύντομη περιγραφή και παραπομπή στον ιστότοπο του εκάστοτε παρόχου για περισσότερες πληροφορίες.*»

3.3 Άρθρο 3 παράγραφος 5

Εφόσον δεν υιοθετηθεί απλό και ευέλικτο σχήμα σε αντιστοιχία με την πρότασή μας, η προθεσμία των εξήντα ημερών είναι προφανώς ανεπαρκής για τη δημιουργία και συντήρηση των νέων αρχείων καθώς απαιτεί νέα υλοποίηση σε αριθμό πληροφοριακών συστημάτων με προγραμματισμό

έργου ενώ απαιτεί την εξεύρεση μη προϋπολογισμένων κονδυλίων. Για το λόγο αυτό αντιπροτείνεται διάστημα οκτώ (8) μηνών.

3.4 Άρθρο 4 παράγραφος 2β

Έχουμε ήδη τοποθετηθεί, στα σχόλιά μας στο Ερώτημα 4, αντιπροτείνοντας τον ένα μήνα.

3.5 Άρθρο 4 παράγραφος 3

Προτείνεται η διαγραφή της παραγράφου αυτής για τους λόγους που αναφέρθηκαν παραπάνω στα σχόλια του Άρθρου 3 παρ.1.

3.6 Άρθρο 6 παράγραφος 2

Θεωρούμε ότι θα πρέπει να διαγραφεί η φράση *«ή και κάθε άλλου δημόσιου φορέα που επιλέγει η ΕΕΤΤ»* καθώς το Παρατηρητήριο ανήκει στην ΕΕΤΤ. Εάν άλλος φορέας επιθυμεί να παραθέσει τα στοιχεία του Παρατηρητηρίου, θα πρέπει να παρέχει σύνδεσμο (link) στον ιστότοπό του προς το Παρατηρητήριο της ΕΕΤΤ.

3.7 Άρθρο 6 παράγραφος 3

Θεωρούμε πρόωρο να οριστεί στον προτεινόμενο Κανονισμό χρονικός προσδιορισμός για την προσθήκη υπηρεσιών συγκριτικής αξιολόγησης. Σε κάθε περίπτωση, η ΕΕΤΤ θα πρέπει να προβεί σε δημόσια διαβούλευση πριν αποφανθεί για το πρόσφορο της διεύρυνσης των υπηρεσιών του Παρατηρητηρίου.

4 Παράρτημα 1

Πρόταση Vodafone για την εμφάνιση της πληροφορίας προς τον τελικό χρήστη.

Η πρόταση βασίζεται στον πλέον πρόσφατο ανασχεδιασμό των τιμοκαταλόγων συμβολαίου και καρτοκινητής της Εταιρίας μας για τις βασικές χρεώσεις, όπως διαμορφώθηκε με σκοπό την μεγιστοποίηση της ευκολίας, απλότητας και σαφήνειας για τον καταναλωτή.



TimokatalogosOikonomikaNewout.pdf



Timokatalogos
Prepay_v2.xls

5 Παράρτημα 2

Σχόλια στα προτεινόμενα αρχεία δεδομένων



EETT_morfortypoi
VFON comments_Fina

Τιμοκατάλογος Προγραμμάτων Λιανικής



Σε όλες τις αναγραφόμενες τιμές συμπεριλαμβάνεται Φ.Π.Α. 23%

Vodafone Οικονομικά Προγράμματα

Πρόγραμμα Χρήσης	Οικονομικό 20	Οικονομικό 25	Οικονομικό 30	Οικονομικό 35	Οικονομικό 45	Οικονομικό 60	Οικονομικό 75	Οικονομικό 100
Μηνιαίο τέλος	20 €	25 €	30 €	35 €	45 €	60 €	75 €	100 €
Εθνικές κλήσεις ομιλίας / video για εθνικούς προορισμούς και για χρήση από δίκτυα VF Passport	100' (1 ώρα & 40')	140' (2 ώρες & 20')	200' (3 ώρες & 20')	250' (4 ώρες & 10')	320' (5 ώρες & 20')	500' (8 ώρες & 20')	600' (10 ώρες)	800' (13 ώρες & 20')
Internet στο κινητό	Απεριόριστο Internet στο κινητό με 1€ ανά ημέρα χρήσης*							

* Η υπηρεσία ενεργοποιείται αυτόματα σε όλους τους συνδρομητές που δεν έχουν ενεργοποιήσει κάποιο πρόγραμμα Mobile Internet, με την πρώτη είσοδό τους σε Internet σελίδα από το κινητό τους

Vodafone Έλεγχος Κόστους

Μόλις φτάσεις το **80%** της χρήσης σου και την ημέρα που **ανανεώνεται ο χρόνος ομιλίας και τα SMS του προγράμματός σου, θα λαμβάνεις** αυτόματα και εντελώς δωρεάν **ενημερωτικό SMS, για να έχεις τον έλεγχο του λογαριασμού σου!**

Επιπρόσθετα πακέτα γραπτών μηνυμάτων

Πρόγραμμα Χρήσης	SMS 70	SMS 150
Επιπλέον μηνιαίο τέλος	5 €	10 €
SMS προς όλους τους εθνικούς προορισμούς	70	150

Επιπρόσθετα πακέτα ομιλίας προς συγκεκριμένους προορισμούς

Πρόγραμμα Χρήσης	Επιπλέον μηνιαίο πάγιο	Επιπλέον λεπτά ομιλίας
Προς Vodafone	5 €	500'
Προς Σταθερά εθνικών δικτύων	5 €	200'
Προς ένα επιλεγμένο αριθμό Vodafone	5 €	2000'

Επιπρόσθετα πακέτα δεδομένων

Πρόγραμμα Χρήσης	Επιπλέον μηνιαίο πάγιο	Διαθέσιμα MB	Επιπλέον πακέτο μετά την κατανάλωση των προσφερόμενων MB
Mobile Internet Small	5 €	100	30 MB με 2€
Mobile Internet Medium	10,34 €	300	100 MB με 5€
Mobile Internet Large	15,5 €	750	100 MB με 5€
Mobile Internet Extra Large	20,67 €	Unlimited*	-

* Δυνατότητα κατανάλωσης και σε δίκτυα της Ευρωπαϊκής Ζώνης. Ισχύει Πολιτική Ορθής Χρήσης 3GB

Λοιπές Χρεώσεις

Ελάχιστος χρόνος χρέωσης / Μονάδα χρέωσης (συμπεριλαμβανομένου και της χρήσης που πραγματοποιείται στις προσφερόμενες παροχές)	60 δευτερόλεπτα
Εθνικές κλήσεις ομιλίας / video	0,0055€/ δευτερόλεπτο (0,33€/ λεπτό)
Αποστολή γραπτών μηνυμάτων σε εθνικά δίκτυα	0,124€/SMS
Αποστολή γραπτών μηνυμάτων σε κινητά ξένων δικτύων	0,2091€/SMS
Αποστολή MMS σε εθνικά δίκτυα	0,4031€/MMS
Αποστολή MMS σε κινητά ξένων δικτύων	0,7132€/MMS
Τηλεφωνητής - Ακρόαση μηνυμάτων (από το δίκτυο της Vodafone)	0,1989€/κλήση

Διεθνείς κλήσεις

Ζώνη	Χρέωση
Ζώνη 1 (Ευρώπη)	0,6244€/ λεπτό
Ζώνη 2 (Αμερική - Αυστραλία - Ν.Ζηλανδία)	0,6943€/ λεπτό
Ζώνη 3 (Ασία)	1,1744€/ λεπτό
Ζώνη 4 (Αφρική)	1,6844€/ λεπτό
Ζώνη 5 (Νήσοι Ειρηνικού Ωκεανού)	2,5644€/ λεπτό

Οι παραπάνω χρεώσεις αφορούν στο σύνολο των Vodafone Οικονομικών Προγραμμάτων

Διευκρινίσεις

Για όλα τα προγράμματα

- Σε όλα τα Οικονομικά προγράμματα μπορεί να ενεργοποιηθεί χωρίς χρέωση το Vodafone Passport προσφέροντας τη δυνατότητα να καταναλώνουν τον προσφερόμενο χρόνο ομιλίας όταν καλούν από το εξωτερικό μέσω των δικτύων VF Passport προς οποιονδήποτε προορισμό.
- Το πάγιο τέλος κλήσης χρεώνεται κανονικά.
- Μετά την κατανάλωση των επιπλέον λεπτών ομιλίας, στα δίκτυα του VF Passport, η χρέωση θα είναι ίση με τη χρέωση των κλήσεων προς "εθνικές κλήσεις" πλέον του τέλους κλήσης VF Passport.
- Σε όλα τα Οικονομικά προγράμματα ενεργοποιείται αυτόματα και χωρίς χρέωση κατά τη σύνδεση/ αλλαγή προγράμματος η υπηρεσία Έλεγχος Κόστους, μέσω της οποίας οι συνδρομητές:
 - Μπορούν να ελέγχουν τι πληρώνουν, γιατί η Vodafone στέλνει αυτόματα και εντελώς ΔΩΡΕΑΝ ενημερωτικό SMS μόλις φτάσουν στο 80% του χρόνου ομιλίας του προγράμματός τους!
 - Επιπλέον, μπορούν να ελέγχουν τη χρήση τους, γιατί η Vodafone θα τους ενημερώνει αυτόματα και εντελώς δωρεάν κάθε μήνα με SMS, την ημέρα που ανανεώνεται ο χρόνος ομιλίας & τα SMS του προγράμματός τους!