

**ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ   
ΚΙΝΗΤΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ (04)**

**Οδηγίες συμπλήρωσης**

Έκδοση 1.0

Ιούλιος 2015

Περιεχόμενα

[Εισαγωγή 3](#_Toc424888918)

[Υπόχρεοι προς συμπλήρωση: 3](#_Toc424888919)

[Χρονοδιάγραμμα 3](#_Toc424888920)

[Συνδέσεις κινητής 4](#_Toc424888921)

[Περιεχόμενα 4](#_Toc424888922)

[Συνδέσεις κινητής: Ορισμοί και Διευκρινίσεις 4](#_Toc424888923)

[Οδηγίες συμπλήρωσης 6](#_Toc424888924)

[Α: Συνδέσεις Κινητής Τηλεφωνίας 6](#_Toc424888925)

[Β: Συνδέσεις κινητής ευρυζωνικότητας 6](#_Toc424888926)

[Έσοδα και κίνηση κινητών επικοινωνιών 7](#_Toc424888927)

[Ορισμοί και διευκρινίσεις 7](#_Toc424888928)

[Οδηγίες συμπλήρωσης 8](#_Toc424888929)

# Εισαγωγή

Αναφέρεται στο ερωτηματολόγιο:

**04 Κινητές επικοινωνίες**

Αυτό απαρτίζεται από δύο ενότητες:

* Η πρώτη ενότητα «Συνδέσεις κινητής» αποσκοπεί στη συλλογή στοιχείων σχετικά με τις συνδέσεις κινητής καθώς και τις συνδέσεις που κάνουν χρήση κινητής ευρυζωνικότητας.
* Η δεύτερη ενότητα «Έσοδα και κίνηση κινητών επικοινωνιών» αποσκοπεί στη συλλογή στοιχείων (έσοδα, κίνηση) σχετικά με την παροχή λιανικών υπηρεσιών κινητών επικοινωνιών.

## Υπόχρεοι προς συμπλήρωση:

Όλοι οι πάροχοι οι οποίοι:

(α) έχουν ετήσιο, συνολικό κύκλο εργασιών από αδειοδοτημένες υπηρεσίες που υπερβαίνει τις €150,000

(β) δραστηριοποιούνται στην παροχή υπηρεσιών κινητών επικοινωνιών είτε μέσω ιδίου δικτύου είτε ως ιδεατοί πάροχοι (MVNOs).

## Χρονοδιάγραμμα

Υποβάλλεται 4 φορές το χρόνο (**καταληκτική προθεσμία η τελευταία εργάσιμη του μήνα**):

|  |  |
| --- | --- |
| Ιούνιος | Υποβολή για το Α τρίμηνο του έτους.   * Συμπληρώνεται μόνο το φύλλο «Συνδέσεις κινητής» με στοιχεία του Α τριμήνου. |
| Σεπτέμβριος | Υποβολή για το Α εξάμηνο του έτους.   * Συμπληρώνεται το φύλλο «Συνδέσεις κινητής» με στοιχεία του Β τριμήνου. * Συμπληρώνεται το φύλλο «Έσοδα και κίνηση κινητών επικοινωνιών» με στοιχεία του Α εξαμήνου. |
| Δεκέμβριος | Υποβολή για το Γ τρίμηνο του έτους.   * Συμπληρώνεται μόνο το φύλλο «Συνδέσεις κινητής» με στοιχεία του Γ τριμήνου. |
| Μάρτιος  (επομένου έτους): | Υποβολή για το κλείσιμο του έτους.   * Συμπληρώνεται το φύλλο «Συνδέσεις κινητής» με στοιχεία του Δ τριμήνου. * Συμπληρώνεται το φύλλο «Έσοδα και κίνηση κινητών επικοινωνιών» με στοιχεία του Β εξαμήνου. |

# Συνδέσεις κινητής

## Περιεχόμενα

Το ερωτηματολόγιο αποσκοπεί στην συλλογή από όλους τους παρόχους κινητών επικοινωνιών στοιχεία για:

* το πλήθος συνδέσεων κινητής τηλεφωνίας: Συγκεκριμένα ζητούνται στοιχεία εγγεγραμμένων συνδέσεων, ενεργών συνδέσεων και μετακινήσεις για συνδρομητές συμβολαίου και καρτοκινητής. Περαιτέρω, τα στοιχεία συνδέσεων αναλύονται στους τύπους: κινητή τηλεφωνία, datacards, M2M, homezone κλπ
* το πλήθος συνδέσεων με χρήση υπηρεσίας δεδομένων Διαδικτύου (κινητής ευρυζωνικότητας) κατηγοριοποιημένα σε συνδρομητές συμβολαίου και καρτοκινητής με τους ακόλουθους τρόπους:
* Μέσω datacard
* Με βασικό πρόγραμμα φωνής & πρόσβαση στο Διαδίκτυο με ανά μονάδα χρέωση (βάσει τιμοκαταλόγου)
* Με πακέτο δεδομένων Διαδικτύου επιπρόσθετο σε βασικό πρόγραμμα κινητής (add-on, add-on bundle)
* Με βασικό πρόγραμμα που περιλαμβάνει και πρόσβαση στο Διαδίκτυο με μια ενιαία χρέωση (bundle).
* Επιπρόσθετα ζητείται και ο αριθμός συνδέσεων σε βασικό πρόγραμμα που περιλαμβάνει και πρόσβαση στο Διαδίκτυο με μια ενιαία χρέωση (bundle) **ανεξαρτήτως χρήσης Διαδικτύου.**

## Συνδέσεις κινητής: Ορισμοί και Διευκρινίσεις

Για τις ανάγκες των παραπάνω ερωτηματολογίων, θεωρούνται οι ακόλουθοι ορισμοί και διευκρινίσεις:

1. Ένας συνδρομητής παρόχου κινητής τηλεφωνίας μπορεί να έχει μια ή περισσότερες συνδέσεις.
2. Μια σύνδεση απαιτεί τη χρήση μιας κάρτας SIM και ενός αριθμού MSIN (mobile subscription identification number) τα οποία θα έχουν ενεργοποιηθεί στο δίκτυο κινητών επικοινωνιών του Παρόχου.
3. **Βασικό πρόγραμμα** είναι το εμπορικό πρόγραμμα το οποίο επιλέγεται από κάποιον συνδρομητή προκειμένου να μπορεί να κάνει χρήση σε μια σύνδεσή του μιας ή περισσότερων υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας (κλήσεις φωνής, SMS, MMS, δεδομένων διαδικτύου) βάσει συγκεκριμένου τιμοκαταλόγου. Για τους σκοπούς του ερωτηματολογίου συνδέσεων κινητής διακρίνονται δυο κατηγορίες βασικών προγραμμάτων, τα προγράμματα συμβολαίου και τα προγράμματα καρτοκινητής.
4. **Εγγεγραμμένη σύνδεση**: Σύνδεση ενεργοποιημένη στο δίκτυο του Παρόχου.
5. **Ενεργή σύνδεση**: Ενεργή είναι μια καρτοκινητή σύνδεση για την οποία υπάρχει καταγραφή εκκίνησης ή τερματισμού κλήσης, SMS, MMS ή κίνησης δεδομένων στο τρίμηνο αναφοράς. Οι συνδέσεις συμβολαίου θεωρούνται στο σύνολό τους ως ενεργές. .
6. **Σύνδεση συμβολαίου**: Σύνδεση η οποία πραγματοποιείται με βασικό πρόγραμμα συμβολαίου.
7. **Συνδρομητής συμβολαίου** θεωρείται ο συνδρομητής που συνάπτει σύμβαση προκειμένου να λάβει υπηρεσίες κινητών επικοινωνιών είτε με την ιδιότητα του ως ιδιώτης είτε ως επαγγελματίας/εταιρεία. Οι συνδρομητές υβριδικών (hybrid) προγραμμάτων εντάσσονται στους συνδρομητές συμβολαίου.
8. **Σύνδεση καρτοκινητής**: Σύνδεση η οποία πραγματοποιείται με βασικό πρόγραμμα καρτοκινητής.
9. **Σύνδεση κινητής τηλεφωνίας**: Σύνδεση με επιλογή βασικού προγράμματος που παρέχει τουλάχιστον κλήσεις φωνής. Συνδέσεις συνδυαστικών προγραμμάτων με σκέλος κινητής θα πρέπει να αναφερθούν κατάλληλα στην ενότητα «Συνδέσεις Κινητής Τηλεφωνίας». Για παράδειγμα, συνδέσεις σε πρόγραμμα σταθεροκινητής που περιλαμβάνει υπηρεσίες συμβολαιακής κινητής, θα καταγραφούν και στην γραμμή «1.1. Κινητή Τηλεφωνία».
10. **Σύνδεση datacard**: Σύνδεση με επιλογή βασικού προγράμματος που παρέχει μόνο υπηρεσίες δεδομένων Διαδικτύου (όχι για φωνητικές κλήσεις),
11. **Συνδέσεις homezone ή officezone**: Πρόκειται για σύνδεση σε πρόγραμμα τηλεφωνίας σε σταθερή θέση το οποίο παρέχεται μέσω δικτύου κινητών επικοινωνιών. Το πρόγραμμα αυτού του τύπου διαθέτει τουλάχιστον τα παρακάτω χαρακτηριστικά: (α) παρέχει εξερχόμενες κλήσεις σε τιμές ανταγωνιστικές της σταθερής τηλεφωνίας, τουλάχιστον σε κάποια περιοχή βάσης (homezone ή officezone) (β) παρέχει τη δυνατότητα υποδοχής εισερχομένων κλήσεων, έτσι ώστε ο καλών να χρεώνεται με τιμές ανταγωνιστικές, κλήσεων προς σταθερά τηλέφωνα.
12. **Σύνδεση Μ2Μ**: Η σύνδεση που προορίζεται για την επικοινωνία και τη ροή δεδομένων μεταξύ μηχανών (διαμηχανική επικοινωνία), και τελικά, μεταξύ μηχανών και ανθρώπων. Ανεξάρτητα από την τύπο της μηχανής ή των δεδομένων, η πληροφορία "ρέει" σύμφωνα με τον ίδιο γενικό τρόπο, ο οποίος είναι ότι η πληροφορία παράγεται από μια μηχανή, φτάνει σε διεπαφή (gateway) ενός συστήματος μέσω ενός δικτύου, όπου αξιολογείται ή χρησιμοποιείται για επόμενες ενέργειες (πηγή: www.m2mcomm.com).
13. **Λοιπές συνδέσεις**: Στην ομάδα αυτή εμπίπτει οποιαδήποτε άλλου τύπου σύνδεση η οποία δεν μπορεί να περιληφθεί στις υπόλοιπες κατηγορίες συνδέσεων (Κινητής τηλεφωνίας, datacard, Μ2Μ, homezone).
14. **Αποσύνδεση από το δίκτυο**: Διακοπή μιας σύνδεσης από το δίκτυο του Παρόχου
15. **Νέα σύνδεση στο δίκτυο**: Προσθήκη σύνδεσης στο δίκτυο του Παρόχου
16. **Αποχώρηση ή Προσθήκη εντός δικτύου**: Η σύνδεση για την οποία επιλέγεται αλλαγή τύπου βασικού προγράμματος (συμβόλαιο σε καρτοκινητή ή καρτοκινητή σε συμβόλαιο)
17. **Σύνδεση <4G**: Σύνδεση με χρήση τεχνολογιών 2G, 3G, HSDPA+.
18. **Σύνδεση 4G+**: Σύνδεση με χρήση τεχνολογιών LTE και επόμενες (κάρτα SIM και ενεργοποιημένη υπηρεσία και κατάλληλη συσκευή).

## Οδηγίες συμπλήρωσης

### Α: Συνδέσεις Κινητής Τηλεφωνίας

* Κάθε σύνδεση θα πρέπει να περιλαμβάνεται σε μια από τις κατηγορίες Α.1 και συνεπώς μόνο μια φορά στο «Σύνολο».
* Θα πρέπει να συμπεριληφθούν και οι συνδέσεις που δίνονται μέσω μεταπωλητών.

### Β: Συνδέσεις κινητής ευρυζωνικότητας

1. Ζητείται να καταγραφεί ο αριθμός των συνδέσεων, μετρούμενες στο τέλος του τριμήνου αναφοράς, από τις οποίες έχει γίνει χρήση υπηρεσίας δεδομένων Διαδικτύου κατά τη διάρκεια του τριμήνου αναφοράς, μέσα από:
   1. datacard,
   2. βασικό πρόγραμμα φωνής που επιτρέπει πρόσβαση στο Διαδίκτυο με χρέωση ανά μονάδα (βάσει τιμοκαταλόγου),
   3. πακέτο δεδομένων Διαδικτύου επιπρόσθετο σε βασικό πρόγραμμα κινητής (add-on, add-on bundle),
   4. βασικό πρόγραμμα που περιλαμβάνει και πρόσβαση στο Διαδίκτυο με μια ενιαία χρέωση (bundle).

Επιπρόσθετα ζητείται και ο αριθμός συνδέσεων σε βασικό πρόγραμμα που περιλαμβάνει και πρόσβαση στο Διαδίκτυο με μια ενιαία χρεώση (bundle) ανεξαρτήτως χρήσης Διαδικτύου (συνολικός αριθμός συνδέσεων).

1. Κάθε μια σύνδεση από την οποία έχει πραγματοποιηθεί χρήση υπηρεσίας δεδομένων Διαδικτύου το τρίμηνο αναφοράς θα πρέπει να περιλαμβάνεται σε μια από τις ανωτέρω κατηγορίες 1.1-1.4.

Αν κατά το τρίμηνο αναφοράς, σε μία σύνδεση, έχει γίνει χρήση υπηρεσίας δεδομένων Διαδικτύου με περισσότερους από έναν τρόπους, δηλαδή με ανά μονάδα χρέωση(1.2), μέσω πρόσθετου πακέτου addOn (1.3) και μέσω βασικού προγράμματος που περιλαμβάνει και ενσωματωμένη χρήση δεδομένων Διαδικτύου (1.4), τότε η σύνδεση αυτή θα πρέπει να καταγραφεί μόνο στην γραμμή 1.4.

Στην περίπτωση που γίνει χρήση με ανά μονάδα χρέωση (1.2) αλλά και μέσω addOn (1.3), τότε η σύνδεση αυτή θα πρέπει να καταγραφεί στην γραμμή 1.3 (addOn).

1. Σύνδεση στην οποία πραγματοποιήθηκε χρήση υπηρεσίας δεδομένων Διαδικτύου, μέσα από δωρεάν πρόσθετο πακέτο (free addOn), πρέπει να συμπεριληφθεί στην κατηγορία 1.3 (addOn), υπό την προϋπόθεση ότι απαιτείται ενέργεια του συνδρομητή για την ενεργοποίησή του (opt-in).
2. Στις συνδέσεις που ζητείται να καταγραφούν σε αυτή την ενότητα δεν θα πρέπει να περιλαμβάνονται συνδέσεις M2M.

# Έσοδα και κίνηση κινητών επικοινωνιών

## Ορισμοί και διευκρινίσεις

1. Πραγματοποιηθείσα κίνηση:

Αναφέρεται στο πραγματικό μέγεθος κίνησης που δημιουργείται από συνδρομητές ανά τύπο υπηρεσίας (φωνή, SMS, MMS, δεδομένα) εκφρασμένης στις αντίστοιχες μονάδες μέτρησης (λεπτά, SMS, MMS, MB).

1. Τιμολογηθείσα κίνηση:

Αναφέρεται στον αριθμό των λεπτών βάσει των οποίων χρεώνεται ένας συνδρομητής λαμβάνοντας υπόψη τον ελάχιστο χρόνο χρέωσης και το βήμα χρέωσης.

1. Επιλογές:

Θεωρούνται τα πρόσθετα πακέτα υπηρεσιών, τα οποία ενεργοποιούνται επιπλέον του βασικού προγράμματος.

1. Προσφορές:

Θεωρούνται πρόσθετα πακέτα υπηρεσιών, τα οποία ενεργοποιούνται επιπλέον του βασικού προγράμματος (π.χ. επιλογή πακέτων ενσωματωμένων SMS έναντι ποσού, επιλογή ενεργοποίησης υπηρεσίας mobile Internet) και τα οποία διαρκούν για περιορισμένο χρονικό διάστημα.

## Οδηγίες συμπλήρωσης

Λαμβάνοντας υπόψη τους ανωτέρω ορισμούς αλλά και όσους συμπεριλαμβάνονται στο ερωτηματολόγιο «Συνδέσεις Κινητής» σε συνδυασμό και τις ακόλουθες οδηγίες, καλείστε να συμπληρώσετε το ερωτηματολόγιο:

* Τα γκρίζα κελιά δεν είναι προς συμπλήρωση.
* Όλες οι ζητούμενες πληροφορίες αφορούν στη διάρκεια της υπό εξέταση χρονικής περιόδου.
* Τα στοιχεία εσόδων που συμπεριλαμβάνονται στο ερωτηματολόγιο κινητής θα πρέπει να αθροίζουν στα συνολικά έσοδα λιανικής που έχει η εταιρεία σας τη δεδομένη περίοδο αναφοράς και μπορούν να επιβεβαιωθούν στα σύνολά τους (βλ., Ερωτηματολόγιο «Οικονομικά στοιχεία»).
* Τα ζητούμενα λιανικά έσοδα θα πρέπει να δοθούν σε ευρώ . Στα στοιχεία εσόδων δε θα πρέπει να συμπεριλαμβάνεται ο ΦΠΑ ή τα τέλη συνδρομητών κινητής τηλεφωνίας.
* Τα στοιχεία που αφορούν κλήσεις τύπου homezone ή officezone εκτός ζώνης αναμένεται να καταγραφούν στις διάφορες κατηγορίες κλήσεων από κινητά δίκτυα.
* Τα στοιχεία που αφορούν σε κλήσεις τύπου homezone ή officezone εντός ζώνης αναμένεται να περιληφθούν συνολικά στη σχετική γραμμή της Ενότητας Β.
* Οι γενικές κατηγορίες στις ζητείται να διαχωριστούν τα στοιχεία είναι οι ακόλουθες:
  + Εντός δικτύου κινητής τηλεφωνίας
  + Προς άλλα εθνικά δίκτυα κινητής τηλεφωνίας
  + Προς εθνικά σταθερά δίκτυα
  + Προς διεθνείς προορισμούς
  + Που εκκινούν από συνδρομητές στο εξωτερικό
  + Προς μη γεωγραφικούς αριθμούς
  + Άλλα
* Τα στοιχεία για MMS, ζητείται να συμπεριληφθούν σε δύο κατηγορίες: τα «Εθνικά MMS σύνολο» και «Λοιπά ΜMS». Στα «Εθνικά MMS σύνολο» ζητείται να συμπεριληφθούν τα «εντός δικτύου κινητής τηλεφωνίας», και «προς άλλα εθνικά δίκτυα κινητής τηλεφωνίας». Στα «λοιπά MMS» τα «προς διεθνείς προορισμούς», όσα «που εκκινούν από συνδρομητές στο εξωτερικό», τα «προς μη γεωγραφικούς αριθμούς» καθώς και όποια «άλλα MMS».
* Στα συμβόλαια εταιρείες/επαγγελματίες: Να συμπεριληφθεί και η κίνηση VPN από κινητό σε όλες τις σχετικές κατηγορίες.
* Όταν συμπληρώνετε στοιχεία στην κατηγορία «Λοιπά» ή «Άλλα» καλείστε να καταγράψετε την περιγραφή των κατηγοριών που συμπεριλαμβάνετε σε αυτή διορθώνοντας το σχόλιο που εμφανίζεται πάνω στο σχετικό κελί.
* Τέλη που επιβάλλονται στους συνδρομητές σας υπό συγκεκριμένες συνθήκες, καλείστε να τα συμπεριλάβετε στη γραμμή «Άλλα έσοδα πχ τέλη». Τα τέλη αυτά προστίθενται στα συνολικά έσοδα λιανικής που έχει η εταιρεία σας.

Ο τρόπος διαχωρισμού των εσόδων ανά υπηρεσία επαφίεται στον κάθε πάροχο. Προς διευκόλυνση και ενημέρωση, παρακάτω παρατίθενται οι κατευθύνσεις διαχωρισμού που έχουν δοθεί από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή.

**Κατευθύνσεις Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τον διαχωρισμό των εσόδων από Bundles**

|  |  |
| --- | --- |
| Κατευθύνσεις Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τον διαχωρισμό των εσόδων από Bundles  “Bundled service revenues should be broken down reflecting the relative value of the different components. Below are some principles:   If the prices of the different components are available, the breakdown should be based on them.   If the prices of the different components are not available, the relative value of the different components should be estimated based on the following points:  • If similar stand-alone products are available, these should be taken into account when assessing the relative value.  • Ιf no similar stand-alone products are available, the estimated values may be calculated by  -looking at competitors' similar stand-alone products,  -considering the usage of the different components,  -considering the average price of unit (e.g. minutes, megabytes, megabits) for the different components measured on standalone products,  -looking at available consumer research.  When allocating bundled revenues, discounts should be distributed proportionally among the different services.” | Κατευθύνσεις Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τον διαχωρισμό των εσόδων από πακέτα υπηρεσιών που παρέχονται με ενιαία τιμή (bundles):  “Τα έσοδα από πακέτα υπηρεσιών πρέπει να διαχωρίζονται έτσι ώστε να αντανακλούν τη σχετική αξία των επιμέρους υπηρεσιών. Μερικές κατευθύνσεις διαχωρισμού είναι οι εξής:  ¬ Εάν οι τιμές των επιμέρους υπηρεσιών είναι διαθέσιμες, ο διαχωρισμός θα πρέπει να βασίζεται σε αυτές.  ¬ Εάν οι τιμές των επιμέρους υπηρεσιών δεν είναι διαθέσιμες, η σχετική αξία τους θα πρέπει να εκτιμηθεί λαμβάνοντας υπόψη τα ακόλουθα:  • Εάν είναι διαθέσιμα παρόμοια αυτόνομα προϊόντα (stand-alone products), οι τιμές τους θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη κατά τον υπολογισμό της σχετικής τιμής.  • Εάν όχι, οι τιμές μπορεί να εκτιμηθούν λαμβάνοντας υπόψη:  -παρόμοια αυτόνομα προϊόντα άλλων παρόχων,  - τη χρήση των επιμέρους υπηρεσιών,  -τη μέση τιμή ανά μονάδα (π.χ. λεπτά, MB, Mbp/s) για τις επιμέρους υπηρεσίες όπως υπολογίζεται σε αυτόνομα προϊόντα,  - τυχόν διαθέσιμη έρευνα καταναλωτών.  Κατά τον επιμερισμό των εσόδων από πακέτα υπηρεσιών που παρέχονται με ενιαία τιμή, οι όποιες εκπτώσεις θα πρέπει να κατανέμονται αναλογικά μεταξύ των διαφορετικών υπηρεσιών. |