

Οδηγίες Συμπλήρωσης Ερωτηματολογίου

«Τιμοκατάλογος Προϊόντων Σταθερής Τηλεφωνίας και Διαδικτύου»

1. Το ερωτηματολόγιο είναι ενσωματωμένο σε ένα αρχείο τύπου EXCEL. Στο σχετικό φύλο με το ερωτηματολόγιο οι επιχειρήσεις καλούνται να απαντήσουν σε όλα τα ερωτήματα για κάθε προϊόν σταθερής τηλεφωνίας και διαδικτύου που εμπορεύονται στη αγορά λιανικής. Συγκεκριμένα, δεξιά της στήλης με τα ερωτήματα, η επιχείρηση θα πρέπει να χρησιμοποιήσει τόσες στήλες όσες και τα προϊόντα που τη χρονική περίοδο συμπλήρωσης είναι ενεργά και διαθέσιμα στην αγορά την περίοδο αναφοράς.
2. Το συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο διαρθρώνεται σε **11** θεματικές ενότητες. Κάθε ενότητα περιλαμβάνει έναν αριθμό από ερωτήματα που αφορούν στο θέμα της ενότητας. Στη συνέχεια προσφέρονται επεξηγήσεις για τα ζητούμενα σε κάθε θεματική ενότητα ερωτήματα.
3. Στην Ενότητα "**Στοιχεία Αναφοράς Πακέτου**" πρέπει να συμπληρωθούν τα επόμενα:
 - Η εμπορική ονομασία διάθεσης του πακέτου στην αγορά.
 - Η ημερομηνία ενημέρωσης της παρούσας αναφοράς για το συγκεκριμένο πακέτο.
 - Το πλήθος των ενεργών συνδρομητών τη συγκεκριμένη ημερομηνία.
 - Τη βασική κατηγορία των συνδρομητών μεταξύ νοικοκυριών, ελ. επαγγελματιών, καταστημάτων/ατομικών επιχειρήσεων, μικρών επιχειρήσεων έως 9 άτομα, άλλοι, όπως φοιτητές, άνεργοι, συνταξιούχοι κλπ. Δεκτές και περισσότερες της μιας εναλλακτικής.
 - Την ημερομηνία εισαγωγής του πακέτου, όπως είναι διαμορφωμένο τη συγκεκριμένη ημερομηνία ενημέρωσης.
 - Την τελευταία ημερομηνία διάθεσης του πακέτου, εφόσον αυτή έχει παρέλθει.

- Το αν το πακέτο προσφέρει πρόσβαση στο δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο.
- Το τέλος ενεργοποίησης που οφείλει να καταβάλει ο πελάτης για να αποκτήσει το πακέτο.

4. Στην Ενότητα "**Βασικά Στοιχεία Πακέτου**" πρέπει να συμπληρωθούν τα επόμενα:

- Η τιμή που διατίθεται το προϊόν χωρίς πιθανές εξατομικευμένες διαμορφώσεις ανά πελάτη. Στην τιμή συμπεριλαμβάνεται ο ΦΠΑ
- Η χρονική περίοδος που αφορά σε ένα λογαριασμό, π.χ. μήνας.
- Η υποχρεωτική διάρκεια του συμβολαίου την πρώτη φορά που ο πελάτης προμηθεύεται το πακέτο.
- Η τιμή σε Ευρώ που αντιστοιχεί στην περίπτωση που ο πελάτης επιθυμεί να διακόψει το πακέτο πριν τη λήξη της υποχρεωτικής διάρκειας συμβολαίου. Στην περίπτωση που αυτή η τιμή εξάγεται από κανόνα χωρίς να είναι προκαθορισμένη τη στιγμή συμβολαιοποίησης, να αναφερθεί ο τύπος.
- Το αν το προϊόν στην τιμή που αναφέρθηκε ανωτέρω προσφέρει υπηρεσίες πρόσβασης στο internet.
- Αντίστοιχα με το προηγούμενο σημείο, αν το πακέτο προσφέρει υπηρεσίες τηλεφωνίας.

5. Στην Ενότητα "**Ειδικά Στοιχεία Πακέτου**" πρέπει να συμπληρωθούν τα επόμενα:

- - Στην περίπτωση εποχικής διάθεσης του προϊόντος θα πρέπει να επισημανθεί η ημερολογιακή περίοδος ισχύος του προγράμματος, διαφορετικά να σημειωθεί "12μηνη".
- Στην περίπτωση που η διάθεση του προϊόντος στη συγκεκριμένη βασική τιμή ορίζει χρονικούς περιορισμούς στην χρήση του, θα πρέπει να σημειωθούν οι ώρες αυτές, διαφορετικά να σημειωθεί "24ωρη".
- Στην περίπτωση που η διάθεση του προϊόντος στη βασική τιμή αφορά σε συγκεκριμένες πληθυσμιακές ομάδες, π.χ. συνταξιούχοι ή γεωγραφικές

περιοχές, π.χ. Αττική, να σημειωθούν αυτοί, διαφορετικά να σημειωθεί "Κανένας".

6. Στην Ενότητα **"Βασικά Χαρακτηριστικά Πακέτου στην Τηλεφωνία"** πρέπει να συμπληρωθούν τα επόμενα:

- Εφόσον το προϊόν στη βασική τιμή εμπεριέχει συγκεκριμένο προπληρωμένο χρόνο ομιλίας σε σταθερά Ελλάδα θα πρέπει να σημειωθεί ο χρόνος αυτός σε λεπτά, διαφορετικά να σημειωθεί "απεριόριστα" .
- Στην περίπτωση ύπαρξης προπληρωμένου χρόνου σε σταθερά Ελλάδα να σημειωθεί το βήμα χρέωσης σε δευτερόλεπτα.
- Εφόσον το προϊόν στη βασική τιμή εμπεριέχει συγκεκριμένο προπληρωμένο χρόνο ομιλίας σε κινητά Ελλάδα θα πρέπει να σημειωθεί ο χρόνος αυτός σε λεπτά, διαφορετικά να σημειωθεί "απεριόριστα".
- Στην περίπτωση ύπαρξης προπληρωμένου χρόνου σε κινητά Ελλάδα να σημειωθεί το βήμα χρέωσης σε δευτερόλεπτα.
- Στην περίπτωση που ο προπληρωμένος χρόνος ή οι "απεριόριστες κλήσεις" που αγοράζονται στη βασική τιμή του πακέτου υπόκεινται σε περιορισμούς, π.χ. δίκτυα σταθερής άλλων παρόχων, μη γεωγραφικοί αριθμοί, να σημειωθούν οι περιορισμοί αυτοί.
- Στην περίπτωση που το προϊόν στη βασική τιμή του προσφέρει "απεριόριστες κλήσεις" και υπάρχει καθορισμένη πολιτικής ορθής χρήσης του προϊόντος να αναφερθεί τι συνεπάγεται η πολιτική αυτή σε όρους λεπτών κλήσεων ανά περίοδο χρέωσης.
- Στην περίπτωση που ο πελάτης υπερβαίνει είτε τον προπληρωμένο χρόνο ομιλίας είτε τα όσα ορίζονται στην πολιτική ορθής χρήσης να σημειώσετε αν έχει τη δυνατότητα να επιλέξει να μεταβεί σε κάποιο συνοδευτικό πακέτο ή μετακινείται αυτόματα στον τιμοκατάλογο χρεώσεων κλήσεων. Σημειώνεται ότι, η δυνατότητα επιλογής συνοδευτικού πακέτου μπορεί να προσφέρεται και κατά τη διαμόρφωση/εξατομίκευση του πακέτου/συμβολαίου, δηλαδή προγενέστερα της υπέρβασης του

προπληρωμένου χρόνου ή των όσων ορίζονται στην πολιτική ορθής χρήσης.

7. Στην Ενότητα "**Συνοδευτικές Υπηρεσίες**" πρέπει να συμπληρωθούν τα επόμενα:

- Αν η δυνατότητα φορητότητας προσφέρεται με χρέωση, να αναφέρετε τη χρέωση σε €.
- Αν ο πελάτης με την αγορά του πακέτου έχει αποκτήσει τη δυνατότητα να στείλει SMS και συγκεκριμένα: α) αν το πακέτο προσφέρει τη δυνατότητα αποστολής συγκεκριμένου αριθμού SMS δωρεάν ανά λογαριασμό και β) ποια η χρέωση ανά SMS.
- Αν προσφέρεται η δυνατότητα στον πελάτη να καλέσει αριθμούς ειδικής χρέωσης ή και μη γεωγραφικούς αριθμούς μέσα από το πακέτο ή μέσω ειδικού τιμοκαταλόγου.
- Για τις υπηρεσίες από τον αριθμό 5. έως και 13 να σημειώσετε το αν τις προσφέρετε δωρεάν ή με πάγια χρέωση ανά λογαριασμό. Στη δεύτερη περίπτωση να σημειώσετε το ποσό της χρέωσης.
- Να αναφέρετε τα τέλη τα οποία επιβαρύνεται ο πελάτης στις υπηρεσίες από τον αριθμό 14 έως 19. Στην περίπτωση που δεν είναι τέλος αλλά χρέωση με περιοδικότητα π.χ. λογαριασμού να το σημειώσετε.

8. Στην Ενότητα "**Διαδικτυακή Πρόσβαση**" πρέπει να συμπληρωθούν τα επόμενα:

- Η ονομαστική ταχύτητα καταβίβασης δεδομένων (download έως και).
- Η ονομαστική ταχύτητα αναβίβασης δεδομένων (upload).
- Το κόστος απόκτησης μιας , 8 και 16 στατικών IP.
- Το κόστος που επιβιβάζεται πελάτης στην περίπτωση που επιθυμεί να μεταβεί στο αμέσως επόμενο "καλύτερο" πακέτο, δηλαδή σε αυτό με την αμέσως μεγαλύτερη ονομαστική ταχύτητα καταβίβασης, εφόσον υπάρχει.
- Αντίστοιχα, να αναφέρετε το κόστος στην περίπτωση που ο πελάτης επιθυμεί να μεταβεί στο αμέσως "χειρότερο" πακέτο, δηλαδή σε αυτό με την αμέσως μικρότερη ονομαστική ταχύτητα καταβίβασης.

- Το τέλος ενεργοποίησης της υπηρεσίας διαδικτυακής πρόσβασης.
- Το αρχικό τέλος εγκατάστασης της υπηρεσίας.
- Το τέλος υποστήριξης του πελάτη. Αν αυτό δεν είναι πάγιο να αναφέρετε την τυχόν περιοδικότητα.
- Το συνοδευτικό εξοπλισμό που τυχόν προσφέρετε στον πελάτη με την αγορά του πακέτου.
- Την τυχόν επιπρόσθετη χρέωση αυτού του εξοπλισμού. Αν δεν υπάρχει, σημειώνετε "Δωρεάν".
- Τις τυχόν ψηφιακές υπηρεσίες/διευκολύνσεις που προσφέρετε στον πελάτη με την αγορά του πακέτου. Την τυχόν επιπρόσθετη χρέωση αυτών των υπηρεσιών. Αν δεν υπάρχει, σημειώνετε "Δωρεάν".

9. Στην Ενότητα "**IP/TV Συνδρομητική Τηλεόραση**" πρέπει να συμπληρωθούν τα επόμενα:

- Το αν στο πακέτο προσφέρεται η παροχή IPTV/συνδρομητικής τηλεόρασης.
- Το τέλος για την ενεργοποίηση μόνο αυτής της υπηρεσίας, εφόσον υπάρχει.
- Το τέλος IPTV εφόσον υπάρχει.
- Το αν προσφέρονται υπηρεσίες Video on Demand.
- Την τυχόν χρέωση για αυτήν την υπηρεσία. Αν αυτή δεν είναι πάγια, να αναφέρετε την περιοδικότητά της.
- Το αν προσφέρετε υπηρεσίες επίγειας ψηφιακής τηλεόρασης MPEG2 ή MPEG4.
- Την τυχόν χρέωση αυτών των υπηρεσιών. Αν αυτή δεν είναι πάγια, να αναφέρετε την περιοδικότητά της.
- Το αν προσφέρετε υπηρεσίες ενοικίασης τηλεοπτικού περιεχομένου.

- Την ημερήσια χρέωση κάθε μονάδας, π.χ. ταινίας, ενοικιαζόμενου περιεχομένου.
- Το αν προσφέρετε υπηρεσίες συνδρομητικών καναλιών.
- Την χρέωση ανά κανάλι/ μπουκέτο καναλιών. Αν αυτή δεν είναι πάγια, να αναφέρετε την περιοδικότητά της.
- Τον τυχόν εξοπλισμό που προσφέρετε για αυτές τις υπηρεσίες με την αγορά του πακέτου.
- Την τυχόν χρέωση αυτού του εξοπλισμού, διαφορετικά σημειώνετε "δωρεάν".
- Το τέλος ενεργοποίησης αυτών των υπηρεσιών, εφόσον υπάρχει.

10. Στην Ενότητα **"Συνοδευτικά Πακέτα Επέκτασης στην Τηλεφωνία"** διερευνάται το αν ο πελάτης έχει τη δυνατότητα να συμπληρώσει το προϊόν που προσφέρεται στη βασική τιμή, που σημειώθηκε ανωτέρω, με 1 ή περισσότερα συνοδευτικά πακέτα τηλεφωνίας προς σταθερά, κινητά ή και διεθνείς προορισμούς. Επομένως, πρέπει να συμπληρωθούν τα επόμενα:

- Να σημειωθεί ο προπληρωμένος χρόνος και το σχετικό επιπρόσθετο κόστος για έως 5 συνοδευτικά πακέτα τηλεφωνίας για εγχώρια σταθερά.
- Ανάλογα, να σημειωθεί ο προπληρωμένος χρόνος και το σχετικό επιπρόσθετο κόστος για έως 4 συνοδευτικά πακέτα τηλεφωνίας για εγχώρια κινητά.
- Ανάλογα, να σημειωθεί ο προπληρωμένος χρόνος και το σχετικό επιπρόσθετο κόστος για έως 4 συνοδευτικά πακέτα τηλεφωνίας για διεθνείς προορισμούς.
- Στην περίπτωση στοχοθετημένων συνοδευτικών πακέτων προς συγκεκριμένα δίκτυα, να αναφερθούν τα δίκτυα, ο προπληρωμένος χρόνος και το σχετικό κόστος για έως 2 τέτοια συνοδευτικά πακέτα. Εδώ μπορούν να σημειωθούν και τα ενδοδικτυακά συνοδευτικά πακέτα.

11. Στην Ενότητα "**Τιμοκατάλογος Τηλεφωνικών Χρεώσεων**" πρέπει να συμπληρωθούν τα επόμενα:

- Σε €/λεπτό η ενιαία χρέωση προς σταθερά Ελλάδα. Διαφορετικά, σε €/λεπτό οι χρεώσεις για σταθερά προς τα δίκτυα των εταιρειών που αναφέρονται. Ακόμα και στην περίπτωση που το πακέτο προσφέρει "απεριόριστες κλήσεις" εδώ πρέπει να συμπληρωθεί ο τιμοκατάλογος χρεώσεων της εταιρείας. Στην περίπτωση, που υπάρχει διαφοροποιημένος/ειδικός τιμοκατάλογος για συγκεκριμένες ώρες της ημέρας, να επισημανθεί, όπως το παρακάτω παράδειγμα : [ώρες 00:01-12:00 με Χρέωση Α €/ λεπτό, ώρες 12:01-00:00 με Χρέωση Β €/ λεπτό]
- Το βήμα χρέωσης (σε δευτερόλεπτα) για τις παραπάνω χρεώσεις. Επίσης, την ελάχιστη χρέωση (σε δευτερόλεπτα) εφόσον υπάρχει, διαφορετικά να σημειωθεί "δεν υπάρχει".
- Σε €/λεπτό να σημειωθεί η χρέωση υπηρεσιών τηλεφωνίας σε σταθερά και κινητά δίκτυα εξωτερικού σε έως και 8 διαφορετικές ζώνες χρέωσης. Στην περίπτωση, όπου σε κάποια ζώνη χρέωσης υπάρχει διαφοροποιημένος/ειδικός τιμοκατάλογος για συγκεκριμένες ώρες της ημέρας, ως «προσφορά», να επισημανθεί όπως το παρακάτω παράδειγμα : [ώρες 00:01- 12:00 με Χρέωση Α €/ λεπτό, ώρες 12:01-00:00 με Χρέωση Β €/ λεπτό]
- Για τις παραπάνω ζώνες να σημειώσετε το βήμα χρέωσης και τον ελάχιστο χρόνο χρέωσης.
- Σε €/λεπτό η ενιαία χρέωση προς κινητά Ελλάδα. Διαφορετικά, σε €/λεπτό οι χρεώσεις για τα δίκτυα των εταιρειών που αναφέρονται.
- Για τις κλήσεις σε δίκτυα κινητής να σημειώσετε το βήμα χρέωσης (σε δευτερόλεπτα) και την ελάχιστη χρέωση (σε δευτερόλεπτα).

12. Στην Ενότητα "**Ειδικές Τηλεφωνικές Χρεώσεις**" πρέπει να συμπληρωθούν τα επόμενα:

- Σε €/λεπτό η χρέωση για κλήσεις δεδομένων, π.χ. φαξ σε αστικό και υπεραστικό επίπεδο. Αν αυτές δε διαφέρουν, εισάγετε το ίδιο μέγεθος.

Στην περίπτωση που η χρέωση δεν εξαρτάται από το χρόνο, σημειώνεται μόνο €.

- Σε € η χρέωση για κλήσεις τηλεφωνίας ή φαξ στα ειδικά δίκτυα που αναφέρονται καθώς και το βήμα χρέωσης (σε δευτερόλεπτα) για τις παραπάνω χρεώσεις. Επίσης, την ελάχιστη χρέωση (σε δευτερόλεπτα) εφόσον υπάρχει, διαφορετικά να σημειωθεί "δεν υπάρχει".

13. Στην Ενότητα "**Ζώνες Τηλεφωνικής Χρέωσης Εξωτερικού**" να συμπληρώσετε σε κάθε ζώνη όλες τις χώρες/γεωγραφικές περιοχές εξωτερικού που μοιράζονται την ίδια χρέωση τηλεφωνικής υπηρεσίας.

14. Στο Φύλλο «Προσφορές» πρέπει να συμπληρωθούν όλες οι προσφορές που ήταν ενεργές το εξάμηνο αναφοράς. Συγκεκριμένα:

- Στη στήλη «Προσφορά» να αναφερθεί η ονομασία με την οποία κοινοποιήθηκε στην αγορά.
- Στη στήλη «Τύπος Προσφοράς» να αναφερθεί αν είναι εκπτωτική (discount), προώθησης (promotional), επιβράβευσης (rewarding).
- Στη στήλη «Σε ποιους συνδρομητές απευθύνεται» να αναφερθεί αν απευθύνεται σε νέους ή υφιστάμενους πελάτες.
- Στην στήλη «Για ποιο πακέτο ισχύει » να αναφερθεί η εμπορική επωνυμία του πακέτου κατ' αντιστοιχία με το φύλλο «Ερωτήματα»
- Στη στήλη «Περίοδος Κατανάλωσης Προσφοράς» να σημειώσετε έως πότε ο πελάτης μπορεί να εκμεταλλευτεί/εκμεταλλεύεται την προσφορά (π.χ. Χ μήνες από την αγορά).
- Στη στήλη «Περίοδος Εμπορικής Διάθεσης» να αναφέρετε την αρχική ημερολογιακή περίοδο που ο πελάτης μπορούσε να αγοράσει την προσφορά.

- Στη στήλη «Επέκταση Εμπορικής διάθεσης» να αναφερθεί τη νέα καταληκτική ημερομηνία λήξης της εμπορικής διάθεσης, εφόσον η αρχική έχει επεκταθεί.
- Στη στήλη «Συνδρομητές» να αναφερθεί το πλήθος των συνδρομητών που αγόρασαν τη συγκεκριμένη προσφορά.