



«Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με το πλαίσιο συγκριτικής αξιολόγησης του Ηλεκτρονικού Παρατηρητηρίου της ΕΕΤΤ»

Παρατηρήσεις επί των θεμάτων της Δημόσιας Διαβούλευσης

Με το παρόν, η Εταιρεία μας υποβάλλει τις παρατηρήσεις και τα σχόλιά της στη Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με το πλαίσιο συγκριτικής αξιολόγησης του Ηλεκτρονικού Παρατηρητηρίου της ΕΕΤΤ.

Αρχικά χαιρετίζουμε την πρόθεση της Αρχής ΕΕΤΤ όπως θέσει σε λειτουργία και αξιοποιήσει παραγωγικά ένα ψηφιακό σύστημα παρακολούθησης πακέτων, τιμών και στοιχείων τιμολογίων προϊόντων ηλεκτρονικών επικοινωνιών με γνώμονα την αυτοματοποιημένη ηλεκτρονική συλλογή, αποτύπωση και διάθεση σε τρίτα μέρη με τρόπο ενιαίο.

Ειδικά στο πλαίσιο της ελληνικής αγοράς, το προτεινόμενο σύστημα πλήρους διαδικτυακής ενημέρωσης στο επίπεδο της σύγκρισης των στοιχείων των τηλεπικοινωνιακών πακέτων, θεωρείται σημαντικό εγχείρημα. Βασικό ρόλο παίζει ο τρόπος παρουσίασης των αποτελεσμάτων, ειδικά δε εάν είναι συγκριτικού χαρακτήρα μεταξύ παρόχων, με σαφή στοιχεία επωνυμίας τους.

Σε κάθε περίπτωση, θεωρούμε αναγκαίο όπως πριν την καταλυτική δημοσίευση των συγκριτικών στοιχείων των πακέτων όπως καθορίζονται από την τιμολογιακή πολιτική εκάστου παρόχου, διατεθεί μία δοκιμαστική περίοδος, προκειμένου οι τηλεπικοινωνιακοί πάροχοι να ελέγξουν και να αποστείλουν τυχόν σχόλια αναφορικά με τον τρόπο δημοσίευσης των πακέτων και των αντίστοιχων τιμών. Η δοκιμαστική περίοδος αυτή κρίνεται εξίσου απαραίτητη για τη επιβεβαίωση της καλής λειτουργίας και της επιτυχούς αποστολής των πρώτων δειγμάτων αρχείων από τον εκάστοτε πάροχο στην Βάση της ΕΕΤΤ.

Αναφορικά με τα επιμέρους ερωτήματα που μας τέθηκαν υπογραμμίζουμε τα ακόλουθα:

Απάντηση 1:

Η εταιρεία μας εκτιμά ότι το προτεινόμενο πλαίσιο συγκριτικής αξιολόγησης έχει ως πρόθεση να προσεγγίσει όλες τις απαιτούμενες προϋποθέσεις προκειμένου να διασφαλισθεί η αμεροληψία, η αντικειμενικότητα και η διαφάνεια. Συμφωνούμε ότι το προτεινόμενο σύστημα ενδεχομένως θα συμβάλλει στην διαμόρφωση λήψης καταλληλότερων αποφάσεων από το καταναλωτικό κοινό ως προς την αγορά των τηλεπικοινωνιακών πακέτων.

Ειδικά όσον αφορά στο ζήτημα της διασφάλισης της διαφάνειας, εκτιμάται ως ιδιαίτερος σημαντικό όπως αποκλειστικά και μόνον οι πάροχοι έχουν τη δυνατότητα πρόσβασης στη μεθοδολογία και τις τιμές του αλγορίθμου που συνδράμουν στην εξαγωγή των αποτελεσμάτων κατά την αναζήτηση των πακέτων των παρόχων από το χρήστη.



Τέλος, ως, προεκτέθηκε, θεωρούμε αναγκαίο όπως πριν την καταλυτική δημοσίευση των συγκριτικών στοιχείων των πακέτων όπως καθορίζονται από την τιμολογιακή πολιτική εκάστου παρόχου, διατεθεί μία δοκιμαστική περίοδος, προκειμένου οι τηλεπικοινωνιακοί πάροχοι να ελέγξουν και να αποστείλουν τυχόν σχόλια αναφορικά με τον τρόπο δημοσίευσης των πακέτων και των αντίστοιχων τιμών. Η δοκιμαστική περίοδος αυτή κρίνεται εξίσου απαραίτητη για τη επιβεβαίωση της καλής λειτουργίας και της επιτυχούς αποστολής των πρώτων δειγμάτων αρχείων από τον εκάστοτε πάροχο στην Βάση της ΕΕΤΤ.

Απάντηση 2:

Συμφωνούμε με την σκοπιμότητα του προτεινόμενου καταλόγου παραμέτρων εισόδου χρήστη, εν γένει και συνολικά, δεδομένου ότι δεν παρουσιάζονται στοιχεία πλήθους συνδρομητών. Πλην όμως διατηρούμε μια επιφύλαξη ως προς την αποτελεσματικότητα της εν λόγω ζητούμενης πληροφορίας, δεδομένου ότι, κατά τη γνώμη μας, αυτή παρουσιάζεται με ιδιαίτερος λεπτομερή τρόπο αλλά όχι τόσο κατανοητό για τους καταναλωτές. Σε κάθε περίπτωση, προ της επίσημης δημοσίευσης τους, είναι απαραίτητο όπως οι πάροχοι έχουν τη δυνατότητα τελικού ελέγχου της εμφάνισης των συγκριτικών στοιχείων των πακέτων τους έναντι των καταναλωτών και λοιπών τρίτων.

Αναφορικά με τις ενδεχόμενες αλλαγές των στοιχείων των παραμέτρων εισόδου από την Αρμόδια Αρχή ΕΕΤΤ, θεωρούμε εύλογο όπως ενημερώνει προηγουμένως τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Απάντηση 3:

Σχετικά με τα είδη/κατηγορίες συνδρομητών, εκτιμούμε ότι σε πρώτο επίπεδο καλύπτονται οι ανάγκες απεικόνισης όλων των αντιπροσωπευτικών κατηγοριών συνδρομητών. Σε δεύτερο επίπεδο, κατά την εξέλιξη του συστήματος, προτείνεται όπως η Αρχή καλέσει εκ νέου τους ενδιαφερόμενους φορείς προκειμένου να γίνει σχετικός απολογισμός του έργου και να υλοποιηθούν ενδεχόμενες βελτιώσεις επί των υφισταμένων διαδικασιών.

Σε κάθε περίπτωση, προτείνουμε όπως ορισθεί σαφώς ότι η πληροφορία του πλήθους των συνδρομητών καθώς και οι εκάστοτε, ανά περίπτωση, υποβαλλόμενες από τον πάροχο πληροφορίες θα θεωρούνται εμπιστευτικές και συνεπώς μη ανακοινώσιμες σε τρίτους από την Αρχή.

Απάντηση 4:

Σχετικά με τα τυποποιημένα προφίλ χρήσης που χρησιμοποιούνται στο πρώτο επίπεδο δεδομένων εισόδου και με την παραδοχή ότι ο χρήστης γνωρίζει το προφίλ του και εισάγει δεδομένα, ο αλγόριθμος μπορεί να καταλήγει σε ακριβή αποτελέσματα.

Θα πρέπει να ελεγχθούν περαιτέρω οι περιπτώσεις των λοιπών μη γνωστών σημείων προς υποβολή όπου βάσει της προτεινόμενης διαβούλευσης αυτά υπολογίζονται αυτόματα από το σύστημα. Πιο συγκεκριμένα, θα πρέπει να διασφαλισθεί όπως λαμβάνονται υπόψη επίκαιρα και αντιπροσωπευτικά στοιχεία της ελληνικής αγοράς τηλεπικοινωνιών κατόπιν



συμφωνίας και συνεισφοράς όλων των μερών, τα οποία θα διαμορφώνονται ανάλογα, όταν διαπιστώνεται μεταβολή σχετικών συνθηκών αγοράς.

Απάντηση 5:

Εν πρώτοις, συμφωνούμε με τις προτεινόμενες παραδοχές. Πριν την επίσημη υλοποίηση του συστήματος, κρίνουμε απαραίτητο όπως οι πάροχοι έχουν τη δυνατότητα πρόσβασης σε δοκιμαστικό περιβάλλον. Είναι εξίσου αναγκαίο όπως οι πάροχοι έχουν τη δυνατότητα τελικού ελέγχου της εμφάνισης των στοιχείων των πακέτων τους έναντι των καταναλωτών και λοιπών τρίτων.

Απάντηση 7:

Η προτεινόμενη μοντελοποίηση του αλγορίθμου, έτσι ώστε να διαχειριστεί το προφίλ του χρήστη και να εξαγάγει τα αποτελέσματα βασίζεται σε διαδικασίες προσομοίωσης στις τρέχουσες και όχι τις θεωρητικές τιμολογιακές συνθήκες.

Συμφωνούμε απόλυτα με την μοντελοποίηση του αλγορίθμου της προτεινόμενης λίστας των μεταβλητών τιμολογιακών προϊόντων. Δεδομένης της πολυπλοκότητας και της πολυσχιδούς φύσεως των χαρακτηριστικών των τηλεπικοινωνιακών πακέτων στην αγορά, ο όρος «σύγκριση» θα είναι αποτελεσματικός εάν εφαρμοσθεί σε «αυτόνομα» πακέτα της αγοράς που παρουσιάζουν ίδια χαρακτηριστικά, π.χ. δεν εκτιμάται εφικτό ότι το σύστημα θα δύναται να διαχειρισθεί περιπτώσεις προϊόντων που αφορούν σε ειδικές και μεμονωμένες προσφορές, εκπτώσεις και συνεπώς τέτοιου είδους πληροφορίες δεν θα πρέπει να συμπεριλαμβάνονται στην παρουσίαση.

Εξίσου, κρίνεται απαραίτητο όπως διατεθεί σχετικό δοκιμαστικό περιβάλλον αναφορικά με τον τρόπο και την πληροφορία που θα εμφανίζεται στο προτεινόμενο σύστημα.

Αναφορικά με τις ενδεχόμενες αλλαγές των στοιχείων των αλγορίθμων από την Αρμόδια Αρχή ΕΕΤΤ, θεωρούμε εύλογο όπως η ΕΕΤΤ ενημερώνει προηγουμένως τον πάροχο προκειμένου να διασφαλίζεται ότι από πλευράς του θα είναι εφικτή η εξαγωγή από τα συστήματα του και αποστολή των νέων ζητούμενων στοιχείων.

Απάντηση 10:

Κατά την εξέλιξη της λειτουργίας του συστήματος, προτείνεται όπως η Αρχή καλέσει εκ νέου τους ενδιαφερόμενους φορείς προκειμένου να γίνει σχετικός απολογισμός του έργου και να υλοποιηθούν ενδεχόμενες βελτιώσεις επί των υφισταμένων διαδικασιών.

Προκειμένου να διασφαλισθεί ότι παρέχεται εύκολα προσβάσιμη πληροφορία προς το σκοπό της ανεξάρτητης αξιολόγησης των καταναλωτών, είναι απαραίτητο όπως μέσα από την προτεινόμενη συστημική εφαρμογή παρέχονται πληροφορίες για όλα τα δεδομένα τιμοκαταλόγων και πακέτων, πλην των στοιχείων του πλήθους των συνδρομητών ανά πάροχο.



Σε κάθε περίπτωση ο πάροχος θα πρέπει να έχει το δικαίωμα ανά πάσα στιγμή όπως ζητήσει, με υποβολή σχετικού αιτιολογημένου αιτήματος από την Αρχή, την εξασφάλιση εμπιστευτικότητας των εκάστοτε διαθέσιμων στοιχείων.

Απάντηση 11:

Εν όψει της μελλοντικής ψηφιακής υπηρεσίας συγκριτικής ανάλυσης των πακέτων των παρόχων κρίνουμε απαραίτητο όπως καθορισθούν επακριβώς και με σαφήνεια τα κριτήρια σύγκρισης από τώρα και εν πάση περιπτώσει τουλάχιστον στα πλαίσια του δοκιμαστικού περιβάλλοντος και του τελικού σταδίου απολογισμού που προτείνεται όπως πραγματοποιήσει η Αρχή με τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Αναφορικά με την διαχείριση περιπτώσεων εισόδου νέων προϊόντων στην αγορά, εκτιμούμε ότι έκαστη περίπτωση θα πρέπει να αντιμετωπίζεται ξεχωριστά προκειμένου να διαμορφώνονται ανάλογα τα «πιο επιρρεπή» στοιχεία της συγκριτικής αξιολόγησης.