

ΑΠΟΦΑΣΗ

«Έγκριση δημοσίευσης πρόσκλησης υποβολής προτάσεων αναφορικά με την παροχή υπηρεσιών σύγκρισης τιμών στους καταναλωτές»

Η Ολομέλεια της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων

Έχοντας υπόψη:

- α. το Ν. 3431/2006 «Περί Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 13/Α/03.02.2006), και ιδίως τα άρθρα 3 στοιχείο στ, 12 στοιχεία λ και λη' και 57 παρ. 2 αυτού,
- β. την Οδηγία 2002/22/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 7ης Μαρτίου 2002 για την καθολική υπηρεσία και τα δικαιώματα των χρηστών όσον αφορά δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών (Οδηγία Καθολικής Υπηρεσίας), ΕΕ L 108, της 24-4-2002, σελ. 51 επομ.
- γ. την Οδηγία 2009/136/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Νοεμβρίου 2009, για τροποποίηση της οδηγίας 2002/22/ΕΚ για την καθολική υπηρεσία και τα δικαιώματα των χρηστών όσον αφορά δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών, της οδηγίας 2002/58/ΕΚ σχετικά με την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και την προστασία της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 για τη συνεργασία μεταξύ των εθνικών αρχών που είναι αρμόδιες για την επιβολή της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών, ΕΕ L 337, της 18-12-2009, σελ. 11 επομ.

Επειδή:

1. Σύμφωνα με το άρθρο 57 παρ. 2 του Ν. 3431/2006 «Η ΕΕΤΤ διευκολύνει την παροχή πληροφοριών, που επιτρέπουν στους τελικούς χρήστες, στο μέτρο του εφικτού, και στους καταναλωτές να προβαίνουν σε ανεξάρτητη αποτίμηση του κόστους των εναλλακτικών τρόπων χρήσης, παραδείγματος χάριν, μέσω διαδραστικών οδηγιών.»
2. Στην Οδηγία 2002/22/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 7ης Μαρτίου 2002 για την καθολική υπηρεσία και τα

δικαιώματα των χρηστών όσον αφορά δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών (Οδηγία Καθολικής Υπηρεσίας), προβλέπεται ότι:

«ΚΕΦΑΛΑΙΟ IV

ΣΥΜΦΕΡΟΝΤΑ ΚΑΙ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΕΛΙΚΟΥ ΧΡΗΣΤΗ

Άρθρο 21

Διαφάνεια και δημοσίευση πληροφοριών

1. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι διατίθενται στο κοινό, ιδίως σε όλους τους καταναλωτές, διαφανείς και ενημερωμένες πληροφορίες σχετικά με τις ισχύουσες τιμές και τιμολόγια, καθώς και τους τυποποιημένους όρους και προϋποθέσεις σχετικά με την πρόσβαση και τη χρήση τηλεφωνικών υπηρεσιών διαθέσιμων στους κοινούς χρήστες και τους καταναλωτές, σύμφωνα με τις διατάξεις του παραρτήματος II.

2. Οι εθνικές κανονιστικές αρχές διευκολύνουν την παροχή πληροφοριών που επιτρέπουν στους τελικούς χρήστες, στο μέτρο του εφικτού, και στους καταναλωτές να προβαίνουν σε ανεξάρτητη αξιολόγηση του κόστους των εναλλακτικών τρόπων χρήσης, παραδείγματος χάριν μέσω διαδοχικής καθοδήγησης.»

3. Νέες υποχρεώσεις των κρατών μελών προβλέπονται από το νέο ευρωπαϊκό ρυθμιστικό πλαίσιο, που δεν έχει ακόμα ενσωματωθεί στην ελληνική νομοθεσία, αλλά αναφέρεται στην παρούσα προς ένδειξη της σημασίας που πλέον προσλαμβάνει η παροχή συγκρίσιμων πληροφοριών στους καταναλωτές, προς αξιολόγηση του κόστους των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Συγκεκριμένα, το άρθρο 21 της Οδηγίας 2002/22/EK τροποποιήθηκε με την Οδηγία 2009/136/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Νοεμβρίου 2009 «Τροποποίηση της οδηγίας 2002/22/EK για την καθολική υπηρεσία και τα δικαιώματα των χρηστών όσον αφορά δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών, της οδηγίας 2002/58/EK σχετικά με την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και την προστασία της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 για τη συνεργασία μεταξύ των εθνικών αρχών που είναι αρμόδιες για την επιβολή της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών», η προθεσμία μεταφοράς της οποίας στην ελληνική έννομη τάξη λήγει (άρθρο 4) στις 25-5-2011, ως εξής:

«Άρθρο 21

Διαφάνεια και δημοσίευση πληροφοριών

1. [...]

2. Οι εθνικές κανονιστικές αρχές ενθαρρύνουν την παροχή συγκρίσιμων πληροφοριών ώστε οι τελικοί χρήστες και οι καταναλωτές να είναι σε θέση να προβαίνουν σε ανεξάρτητη αξιολόγηση του κόστους των εναλλακτικών τρόπων χρήσης, παραδείγματος χάριν μέσω διαδραστικής καθοδήγησης ή παρόμοιων τεχνικών. Αν δεν είναι διαθέσιμες στην αγορά τέτοιες ευκολίες

δωρεάν ή σε λογική τιμή, τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι εθνικές κανονιστικές αρχές είναι σε θέση να καθιστούν διαθέσιμες, είτε οι ίδιες είτε μέσω τρίτων φορέων, την εν λόγω καθοδήγηση ή τις τεχνικές. 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 της αλληλεπιδραστικής καθοδήγησης ή παρόμοιων τεχνικών. [...]»

4. Σύμφωνα με το ανωτέρω πλαίσιο, δεδομένου ότι η μεταφορά της νέας οδηγίας 2009/136/EK πρέπει να έχει γίνει μέχρι τη 25-5-2011 (άρθρο 4), κρίνεται σκόπιμη η υλοποίηση ενεργειών που θα διευκολύνουν την παροχή υπηρεσιών σύγκρισης τιμών λιανικών υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Για το σκοπό αυτό, προτείνεται η δημοσίευση πρόσκλησης για την συγκέντρωση σχετικών προτάσεων σύμφωνα με το Παράρτημα που επισυνάπτεται στην παρούσα. Οι προτάσεις που θα συγκεντρωθούν θα ληφθούν υπόψη για την επιλογή του καταλληλότερου για την ελληνική αγορά λειτουργικού μοντέλου παροχής υπηρεσιών σύγκρισης τιμών και τον καθορισμό των επόμενων ενεργειών της EETT.
5. Την υπ' αρ. πρωτ. EETT 19330/10-2-2010 Εισήγηση της αρμόδιας υπηρεσίας της EETT

και ύστερα από προφορική εισήγηση του Προέδρου και Αντιπροέδρου της EETT (κ. Συρίγου),

Αποφασίζει

1. Την έγκριση της επισυναπτόμενης στην παρούσα «Πρόσκλησης υποβολής προτάσεων αναφορικά με την παροχή υπηρεσιών σύγκρισης τιμών στους καταναλωτές».
2. Την έγκριση της δημοσίευσης της ανωτέρω πρόσκλησης στο διαδικτυακό ιστότοπο της EETT με προθεσμία υποβολής προτάσεων πέντε (5) εβδομάδων από την ημερομηνία δημοσίευσής της.

Δρ. ΛΕΩΝΙΔΑΣ Ι.ΚΑΝΕΛΛΟΣ

ΠΡΟΕΔΡΟΣ

Πρόσκληση υποβολής προτάσεων αναφορικά με την παροχή υπηρεσιών σύγκρισης τιμών στους καταναλωτές

Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) προσκαλεί τους ενδιαφερόμενους να υποβάλλουν τις προτάσεις τους για την παροχή υπηρεσιών σύγκρισης τιμών στους καταναλωτές για υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών σύμφωνα με τα κατωτέρω.

Οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να αποστείλουν τις προτάσεις τους επωνύμως, σε ηλεκτρονική ή /και σε έντυπη μορφή, στην Ελληνική ή/και στην Αγγλική γλώσσα, μέχρι τις στις ακόλουθες διευθύνσεις:

A) Στην ηλεκτρονική διεύθυνση price_comparison@eett.gr

B) Στην διεύθυνση
EETT
Λ. Κηφισίας 60,
151 25, Μαρούσι
Αττική

Οι απαντήσεις πρέπει να φέρουν την ένδειξη:

«Προτάσεις για την παροχή υπηρεσιών σύγκρισης τιμών στους καταναλωτές για υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών»

Περιεχόμενα

Με την παρούσα πρόσκληση, η EETT επιθυμεί να συγκεντρώσει προτάσεις από φορείς της αγοράς για τους διαφορετικούς τρόπους υλοποίησης υπηρεσιών σύγκρισης τιμών υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

Η παρούσα πρόσκληση είναι οργανωμένη σε πέντε ενότητες:

- Ενότητα 1 – Η ανάγκη διαφάνειας στην ενημέρωση καταναλωτών: Περιγράφει το ζήτημα της διαφάνειας πληροφοριών προς τους καταναλωτές.
- Ενότητα 2 – Νομοθετικό πλαίσιο: Παρέχει μια σύνοψη του νομοθετικού πλαισίου για ζητήματα διαφάνειας τιμών.
- Ενότητα 3 – Περιγραφή υπηρεσιών σύγκρισης τιμών: Περιλαμβάνει γενική περιγραφή των υπηρεσιών σύγκρισης τιμών και καταγράφει τα κυριότερα μη λειτουργικά χαρακτηριστικά τους.
- Ενότητα 4 – Ευρωπαϊκό περιβάλλον: Παρέχει μια συνοπτική καταγραφή των διαφορετικών προσεγγίσεων που έχουν υιοθετηθεί από τις

Εθνικές Ρυθμιστικές Αρχές για την παροχή υπηρεσιών σύγκρισης τιμών στα κράτη μέλη της ΕΕ.

- Ενότητα 5 – Λειτουργικά μοντέλα: Περιγράφει τα διαφορετικά μοντέλα που θα μπορούσαν να υιοθετηθούν για την εισαγωγή υπηρεσιών σύγκρισης τιμών στην ελληνική αγορά. Προσκαλεί τους ενδιαφερόμενους να παρέχουν τις απόψεις τους για μια σειρά σχετικών θεμάτων.

Σημειώνεται ότι οι προτάσεις των ενδιαφερόμενων φορέων που θα υποβληθούν θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά από την EETT και δεν θα δημοσιευθούν.

1. Η ανάγκη διαφάνειας στην ενημέρωση των καταναλωτών

Σύμφωνα με έκθεση της Ομάδας Ευρωπαϊκών Ρυθμιστικών Αρχών (ERG)¹, 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 εντοπίζεται. Γενικότερα, είναι αποδεκτό ότι η πραγματική συμπεριφορά των καταναλωτών μπορεί σε αρκετές περιπτώσεις να είναι διαφορετική από την συμπεριφορά που θα αναμενόταν σύμφωνα με την οικονομική σκέψη.

Πράγματι, για μια σειρά λόγων οι καταναλωτές δεν είναι πάντα σε θέση να κατανοήσουν και να χρησιμοποιήσουν την πληροφορία η οποία είναι διαθέσιμη στην αγορά προκειμένου να λάβουν βέλτιστες αποφάσεις οι οποίες θα ικανοποιήσουν τις ανάγκες τους. Ανάμεσα στους λόγους αυτούς περιλαμβάνονται η ποικιλία και η πολυπλοκότητα των προσφορών που είναι διαθέσιμες στην αγορά καθώς και ο τρόπος με τον οποίο οι υπεύθυνοι στρατηγικής μάρκετινγκ επιλέγουν να προωθούν συγκεκριμένες προσφορές.

Το ζήτημα της ελλιπούς ενημέρωσης των καταναλωτών μπορεί να σημαίνει ότι οι καταναλωτές δεν μπορούν εύκολα να συγκρίνουν υπηρεσίες και να λάβουν ενημερωμένες αποφάσεις. Αυτό συμβαίνει γιατί οι αναγκαίες πληροφορίες δεν είναι διαθέσιμες, είναι αδιαφανείς ή παρουσιάζονται σε διαφορετικά σημεία με αποτέλεσμα να είναι δύσκολο να γίνουν αντιληπτές και να συγκριθούν. Ακόμα, το ζήτημα της ελλιπούς ενημέρωσης των καταναλωτών μπορεί να προκύψει όταν οι καταναλωτές δεν ενημερώνονται κατάλληλα για τις αλλαγές που γίνονται στα σχετικά τιμολόγια μετά τη σύναψη της σύμβασης.

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

- Το αυξανόμενο πλήθος και την ποικιλία των προσφορών
- Την πολυπλοκότητα των τιμολογίων
- Τα πακέτα των υπηρεσιών
- Την ανεπαρκή παρουσίαση πληροφοριών

¹ Σελ.7, ERG (08)59 Rev 2 Report on transparency of tariff information, March 2009

Γενικότερα, 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.

E1. Συμφωνείτε με τις ανωτέρω γενικές διαπιστώσεις αναφορικά με το ζήτημα της ελλιπούς ενημέρωσης των καταναλωτών;

2. Νομοθετικό Πλαίσιο

Σύμφωνα με το υφιστάμενο νομοθετικό πλαίσιο, και ειδικότερα σύμφωνα με το ν.3431, άρθρο 57, παρ. 2 ισχύουν τα πιο κάτω:

«Η Ε.Ε.Τ.Τ. διευκολύνει την παροχή πληροφοριών, που επιτρέπουν στους τελικούς χρήστες, στο μέτρο του εφικτού, και στους καταναλωτές να προβαίνουν σε ανεξάρτητη αποτίμηση του κόστους των εναλλακτικών τρόπων χρήσης, παραδείγματος χάριν, μέσω διαδραστικών οδηγιών.»

Σύμφωνα με την Οδηγία 2002/22/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 7ης Μαρτίου 2002 για την καθολική υπηρεσία και τα δικαιώματα των χρηστών όσον αφορά δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών (Οδηγία Καθολικής Υπηρεσίας), προβλέπεται ότι:

«Διαφάνεια και δημοσίευση πληροφοριών

1. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι διατίθενται στο κοινό, ιδίως σε όλους τους καταναλωτές, διαφανείς και ενημερωμένες πληροφορίες σχετικά με τις ισχύουσες τιμές και τιμολόγια, καθώς και τους τυποποιημένους όρους και προϋποθέσεις σχετικά με την πρόσβαση και τη χρήση τηλεφωνικών υπηρεσιών διαθέσιμων στους κοινούς χρήστες και τους καταναλωτές, σύμφωνα με τις διατάξεις του παραρτήματος II.

2. Οι εθνικές κανονιστικές αρχές διευκολύνουν την παροχή πληροφοριών που επιτρέπουν στους τελικούς χρήστες, στο μέτρο του εφικτού, και στους καταναλωτές να προβαίνουν σε ανεξάρτητη αξιολόγηση του κόστους των εναλλακτικών τρόπων χρήσης, παραδείγματος χάριν μέσω διαδοχικής καθοδήγησης.»

Σύμφωνα δε με το νέο ευρωπαϊκό ρυθμιστικό πλαίσιο, που δεν έχει ακόμα ενσωματωθεί στην ελληνική νομοθεσία, αλλά αναφέρεται προς ένδειξη της σημασίας που πλέον προσλαμβάνει η παροχή συγκρίσιμων πληροφοριών στους καταναλωτές, προβλέπονται νέες υποχρεώσεις των κρατών μελών. Συγκεκριμένα η Οδηγία 2009/136/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Νοεμβρίου 2009 «Τροποποίηση της οδηγίας 2002/22/ΕΚ για την καθολική υπηρεσία και τα δικαιώματα των χρηστών όσον αφορά δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών, της οδηγίας 2002/58/ΕΚ σχετικά με την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και την προστασία της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 για τη συνεργασία μεταξύ των εθνικών αρχών που είναι αρμόδιες για την επιβολή της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών, προβλέπει τα ακόλουθα:

«Άρθρο 21

Διαφάνεια και δημοσίευση πληροφοριών

1. [...]

2. Οι εθνικές κανονιστικές αρχές ενθαρρύνουν την παροχή συγκρίσιμων πληροφοριών ώστε οι τελικοί χρήστες και οι καταναλωτές να είναι σε θέση να προβαίνουν σε ανεξάρτητη αξιολόγηση του κόστους των εναλλακτικών τρόπων χρήσης, παραδείγματος χάριν μέσω διαδραστικής καθοδήγησης ή παρόμοιων τεχνικών. Αν δεν είναι διαθέσιμες στην αγορά τέτοιες ευκολίες δωρεάν ή σε λογική τιμή, τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι εθνικές κανονιστικές αρχές είναι σε θέση να καθιστούν διαθέσιμες, είτε οι ίδιες είτε μέσω τρίτων φορέων, την εν λόγω καθοδήγηση ή τις τεχνικές. 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 της αλληλεπιδραστικής καθοδήγησης ή παρόμοιων τεχνικών. [...].»

3. Περιγραφή υπηρεσιών σύγκρισης τιμών

Η ΕΕΤΤ ενδιαφέρεται να συγκεντρώσει προτάσεις από φορείς της αγοράς αναφορικά με την παροχή υπηρεσιών σύγκρισης τιμών υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών σε καταναλωτές στην Ελλάδα. Ενδεικτικά και μόνο αναφέρονται υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών όπως η σταθερή τηλεφωνία, η κινητή τηλεφωνία, η διεθνής περιαγωγή, η σταθερή ευρυζωνική σύνδεση, ευρυζωνική σύνδεση μέσω κινητού (mobile broadband), φωνής μέσω πρωτοκόλλου IP (Voice over IP), ψηφιακή τηλεόραση καθώς και ο συνδυασμός των υπηρεσιών αυτών.

Σε γενικές γραμμές, υπάρχουν διαφορετικές υλοποιήσεις των υπηρεσιών σύγκρισης τιμών οι οποίες μπορούν να προσφερθούν μέσω διαφόρων μέσων στους καταναλωτές. Παράδειγμα υλοποίησης αποτελεί ένας διαδραστικός, διαδικτυακός οδηγός τιμών (interactive web-based price guide) ο οποίος θα πραγματοποιεί υπολογισμούς σύμφωνα με δεδομένα χρήσης και θα κατατάσσει τα προγράμματα σύμφωνα με χαρακτηριστικά τιμής.

Οι υπηρεσίες σύγκρισης τιμών θα πρέπει να διαθέτουν τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:

Προσβασιμότητα

Θα πρέπει να είναι προσβάσιμες από όλους τους καταναλωτές, συμπεριλαμβανομένων των χρηστών με ειδικές ανάγκες, και με χρήση διαφόρων μέσων όπως ενδεικτικά αναφέρονται το Διαδίκτυο, η γραπτή επιστολή και το τηλέφωνο.

Ακρίβεια

Είναι σημαντικό τα στοιχεία που χρησιμοποιούνται για τους υπολογισμούς κατά την σύγκριση τιμών να είναι ενημερωμένα ώστε να παρουσιάζονται στους καταναλωτές ακριβείς πληροφορίες σχετικά με τις τιμές και τα τιμολόγια.

Ανεξαρτησία

Οι καταναλωτές θα πρέπει να έχουν αντικειμενική και ανεξάρτητη ενημέρωση αναφορικά με τις τιμές των διαφόρων υπηρεσιών και με το αν θα είναι προς το συμφέρον τους μια αλλαγή πακέτου ή παρόχου.

Διαφάνεια

Οι χρήστες θα πρέπει να έχουν σαφή και πλήρη ενημέρωση για κάθε σχέση ή/και χρηματοδότηση του παρόχου υπηρεσιών σύγκρισης τιμών με τους παρόχους υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

Πληρότητα

Είναι σημαντικό οι πληροφορίες σύγκρισης τιμών να είναι πλήρεις και περιεκτικές.

Επίσης, οι υπηρεσίες σύγκρισης τιμών θα πρέπει να συμμορφώνονται με την κείμενη νομοθεσία.

Η EETT θεωρεί ότι τα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών είναι επίσης σημαντικά κατά τη διαδικασία λήψης αποφάσεων. Στην κατεύθυνση αυτή, η EETT έχει αναλάβει πρωτοβουλία για τη δημοσίευση δεικτών ποιότητας υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών με τους οποίους θα μπορούσε να «συνδέεται» η υπηρεσία σύγκρισης τιμών.

E2. Θεωρείτε ότι υπάρχουν πρόσθετα χαρακτηριστικά που θα πρέπει να ληφθούν υπόψη; Ποιά; Έχετε άλλα σχετικά σχόλια;

4. Ευρωπαϊκό περιβάλλον

Οι διαδραστικοί διαδικτυακοί οδηγοί τιμών (interactive web-based price guides) είναι από τα πιο αποτελεσματικά και πιο δημοφιλή εργαλεία ενημέρωσης των καταναλωτών τα οποία χρησιμοποιούνται ήδη σε αρκετές χώρες της ΕΕ. Οι οδηγοί αυτοί πραγματοποιούν υπολογισμούς σύμφωνα με δεδομένα χρήσης και κατατάσσουν τα προγράμματα διαφορετικών παρόχων σύμφωνα με την τιμή τους.

Με βάση την έκθεση του ERG², τουλάχιστον οι μισές Εθνικές Ρυθμιστικές Αρχές έχουν ήδη εισαγάγει ή θεωρούν ότι θα ήταν σκόπιμο να εισαχθούν σχετικά εργαλεία, είτε απευθείας από τη ρυθμιστική αρχή είτε μέσω της διαπίστευσης υπηρεσιών σύγκρισης τιμών που παρέχονται από τρίτους.

Επί του παρόντος, διακρίνονται δύο βασικές προσεγγίσεις οι οποίες έχουν ακολουθηθεί από τις EPA:

Προσέγγιση Α

Σύμφωνα με την πρώτη προσέγγιση, οι EPA προσφέρουν απευθείας στους καταναλωτές διαδραστικές υπηρεσίες σύγκρισης τιμών μέσω Διαδικτύου.

Οι διαδραστικές υπηρεσίες σύγκρισης τιμών διαφοροποιούνται τόσο αναφορικά με την πολυπλοκότητά τους όσο και με το εύρος των υπηρεσιών που περιλαμβάνουν. Σε εννέα από τις δέκα περιπτώσεις, η υπηρεσία πραγματοποιεί υπολογισμούς σύμφωνα με δεδομένα χρήσης που καταχωρεί ο καταναλωτής μέσω Διαδικτύου και προετοιμάζεται λίστα με τα διαθέσιμα προγράμματα τα οποία ταιριάζουν με τις προτιμήσεις του και τα παρουσιάζει ταξινομημένα σύμφωνα με τις επιλογές του.

Προσέγγιση Β

² Σελ.40 & 62, ERG (08)59 Rev 2 Report on transparency of tariff information, March 2009

Σύμφωνα με τη δεύτερη προσέγγιση, η ΕΡΑ θεσπίζει ένα σύστημα για την διαπίστευση των υπηρεσιών σύγκρισης τιμών που παρέχονται από τρίτους φορείς.

Η Ofcom στο Ηνωμένο Βασίλειο εφαρμόζει σύστημα διαπίστευσης το οποίο της επιτρέπει να προχωρήσει στην διαπίστευση υπηρεσιών σύγκρισης τιμών διαφόρων παρόχων. Το σύστημα αυτό θέτει μια σειρά από στόχους όπως:

- Να παρέχει διαπίστευση σε παρόχους που προσφέρουν υπηρεσίες συγκρίσεις τιμών για ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών επικοινωνίας,
- Να εξασφαλίσει ότι η διαδικασία υποβολής αιτήσεων για διαπίστευση είναι δίκαιη και διαφανής,
- Να διασφαλίσει ότι τα κριτήρια με τα οποία οι υπηρεσίες σύγκρισης τιμών έχουν κριθεί, εγγυώνται την ακριβή και εύχρηστη πληροφόρηση των καταναλωτών,
- Να προωθήσει την ενημέρωση των καταναλωτών για τις διαπιστευμένες υπηρεσίες σύγκρισης τιμών καθώς και να ενισχύσει την αξία της διαπίστευσης.

5. Λειτουργικά Μοντέλα

Η ΕΕΤΤ ενδιαφέρεται να συγκεντρώσει προτάσεις από φορείς της αγοράς αναφορικά με την παροχή υπηρεσιών σύγκρισης τιμών υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών σε καταναλωτές στην Ελλάδα.

Στο πλαίσιο αυτό, η ΕΕΤΤ αντιλαμβάνεται ότι η παροχή υπηρεσιών σύγκρισης τιμών στους καταναλωτές θα μπορούσε να πραγματοποιηθεί με διαφορετικούς τρόπους, ορισμένοι από τους οποίους περιγράφονται ενδεικτικά πιο κάτω

- A. Η ενδιαφερόμενη εταιρεία εισάγει την υπηρεσία απευθείας στην ελληνική αγορά.
- B. Η ενδιαφερόμενη εταιρεία προμηθεύει με τα αναγκαία συστήματα την ΕΕΤΤ, η οποία με τη σειρά της εισάγει την υπηρεσία στην ελληνική αγορά (βλέπε «Προσέγγιση Α» στην παράγραφο «Ευρωπαϊκό Περιβάλλον»).
- Γ. Η ενδιαφερόμενη εταιρεία υλοποιεί και παρέχει την υπηρεσία για λογαριασμό της ΕΕΤΤ, η οποία είναι υπεύθυνη για την εισαγωγή της υπηρεσίας στην ελληνική αγορά (βλέπε «Προσέγγιση Α» στην παράγραφο «Ευρωπαϊκό Περιβάλλον»).

E3. Περιγράψτε το μοντέλο με το οποίο μπορείτε να προσφέρετε υπηρεσίες σύγκρισης τιμών στην Ελλάδα. Στο πλαίσιο αυτό, παρακαλείστε να δώσετε σύντομη περιγραφή των σχετικών υπηρεσιών .

E4. Στην περίπτωση όπου επιλέγετε το μοντέλο Α, παρακαλούμε απαντήστε στις πιο κάτω ερωτήσεις:

- i. Δώστε μια συνοπτική περιγραφή του επιχειρηματικού σχεδίου.

- ii. Ποιός θεωρείτε ότι θα πρέπει να είναι ο ρόλος της ΕΕΤΤ (π.χ. διαπίστευση της υπηρεσίας σύμφωνα με την «Προσέγγιση Β» στην παράγραφο «Ευρωπαϊκό Περιβάλλον»);
- iii. Τι θα θέλατε/περιμένατε από την ΕΕΤΤ;
- iv. Ποιά είναι τα πιθανά προβλήματα που θα πρέπει να αντιμετωπισθούν προκειμένου να είναι επιτυχής και βιώσιμη η παροχή της υπηρεσίας;
- v. Παρακαλούμε δώστε όποιο άλλο σχόλιο έχετε.

E5. Στην περίπτωση όπου επιλέγετε το μοντέλο Β, παρακαλούμε απαντήστε στις πιο κάτω ερωτήσεις:

- i. Παρέχετε μια πρώτη (μη δεσμευτική) εκτίμηση του κόστους για την αγορά των αναγκαίων συστημάτων, περιλαμβανομένων των συμβολαίων συντήρησης και αναβάθμισης.
- ii. Παρέχετε πρόβλεψη για το χρόνο που θα απαιτηθεί για την έναρξη λειτουργίας της υπηρεσίας.
- iii. Ποιά είναι τα πιθανά προβλήματα που θα πρέπει να αντιμετωπισθούν προκειμένου να είναι επιτυχής και βιώσιμη η εισαγωγή της υπηρεσίας;
- iv. Παρακαλούμε δώστε όποιο άλλο σχόλιο έχετε.

E6. Στην περίπτωση όπου επιλέγετε το μοντέλο Γ, παρακαλούμε απαντήστε τουλάχιστον στις πιο κάτω ερωτήσεις:

- i. Παρέχετε μια πρώτη (μη δεσμευτική) εκτίμηση του κόστους της υπηρεσίας.
- ii. Ποιά είναι τα πιθανά προβλήματα που θα πρέπει να αντιμετωπισθούν προκειμένου να είναι επιτυχής και βιώσιμη η εισαγωγή της υπηρεσίας;
- iii. Παρακαλούμε δώστε όποιο άλλο σχόλιο έχετε.

E7. Στις περιπτώσεις των μοντέλων Β και Γ, θα θεωρούσατε δόκιμη μια προσέγγιση κατά την οποία θα προμηθεύατε το σύστημα στην ΕΕΤΤ (μοντέλο Β), θα αναλαμβάνατε για ένα διάστημα τη λειτουργία της υπηρεσίας (μοντέλο Γ) και στη συνέχεια θα μεταβιβάζατε τη λειτουργία του στην ΕΕΤΤ (επαναφορά σε μοντέλο Β); Ποιά είναι τα πιθανά προβλήματα που θα έπρεπε να αντιμετωπισθούν σε ένα τέτοιο σενάριο; Τι άλλα θέματα θεωρείτε ότι θα πρέπει να εξετασθούν;

E8. Παρακαλούμε παρουσιάστε αναλυτικά όποιο άλλο λειτουργικό μοντέλο θεωρείτε κατάλληλο καλύπτοντας θέματα όπως παρουσιάζονται ανωτέρω.