**ΦΥΛΛΟ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ**

**Ονομασία στατιστικής διαδικασίας: Απογραφική Έρευνα Εξέλιξης Συνδυαστικών / δεσμοποιημένων προσφορών (bundles)**

**Κωδικός στατιστικής διαδικασίας: TELCO\_BUNDLES**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Επικοινωνία** | |
| **1.1 Υπηρεσία** | Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων |
| 1.2 Υπηρεσιακή μονάδα | Δ/νση Ανταγωνισμού  Τμήμα Παρακολούθησης Αγορών και Τεκμηρίωσης |
| 1.3 Όνομα υπευθύνου | Ανδρέας Νικητόπουλος |
| 1.4 Αρμοδιότητα υπευθύνου | Υπάλληλος |
| 1.5 Ταχυδρομική διεύθυνση | Λεωφόρος Κηφισίας 60, Μαρούσι, 15125 |
| **1.6 Διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου** | [anikitopoulos@eett.gr](mailto:anikitopoulos@eett.gr) |
| 1.7 Αριθμός τηλεφώνου | 210-6151000 |
| 1.8 Αριθμός fax | 210-6105049 |

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Επικαιροποίηση τεκμηρίωσης** | |
| 1. **Ημερομηνία τελευταίας επικύρωσης της τεκμηρίωσης** | Νοέμβριος 2022 |

|  |
| --- |
| 1. **Καθορισμός αναγκών** |
| * 1. **Νομική βάση που διέπει τη διενέργεια της στατιστικής διαδικασίας:** |
| Άρθρα 12 και 38 του Ν.4070/2012 ΦΕΚ 82Α/2012 (ως ισχύει τροποποιηθείς) & Άρθρα 113 και 128 του Ν. 4727/2020 ΦΕΚ184Α/2020, (<http://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/Electronic_Communications/GreekLaw/Laws/>)  Ο Ελληνικός Στατιστικός Νόμος Ν. 3832/2010 (ΦΕΚ 2010) ως ισχύει τροποποιηθείς από τους Νόμους 3842/2010, 3899/2010, 3943/2011, 3965/2011, 4047/2012, 4072/2012, 4182/2013, 4244/2014, 4254/2014, 4258/2014, 4334/2015, 4484/2017, 4512/2018 και την από 18/11/2012 Πράξη Νομοθετικού Περιεχομένου  Ο Κανονισμός 223/2009 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, όπως τροποποιήθηκε από τον Κανονισμό 2015/759 του Ευρ. Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με τις Ευρωπαϊκές Στατιστικές, ([https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32009R0223...)](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32009R0223...)%0d)   * Ο Κώδικας Ορθής Πρακτικής για τις Ευρωπαϊκές Στατιστικές,  όπως εγκρίθηκε από την Επιτροπή του Ευρ. Στατιστικού Στατιστικού συστήματος στις 16 Νοεμβρίου του 2017   <http://www.statistics.gr/documents/20181/1196143/code_of_practice_gr.pdf/c0421646-49ed-47be-b031-6d124dd44d14>   * Η Δήλωση ποιότητας του Ευρωπαϊκού Στατιστικού Συστήματος, (Quality Declaration of the European Statistical System), <https://ec.europa.eu/eurostat/documents/64157/4373735/01-ESS-quality-declaration.pdf/af730008-cc68-4a00-834e-82b09e3a5f0>e * Ο Κανονισμός Στατιστικών Υποχρεώσεων των Φορέων του ΕΛΣΣ, ως δημοσιεύθηκε το 2011, <http://www.statistics.gr/documents/20181/300673/Regulation_on_Statistical_Obligations.pdf/a7616a0c-921f-4997-804e-0f958fdda6a7> * Η Παρουσίαση των Αρχών και Διαδικασιών για την Πιστοποίηση των Στατιστικών του Ελληνικού Στατιστικού Συστήματος (ΕΛΣΣ),   <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32009R0223>  Η Απόφαση της ΕΛΣΤΑΤ η οποία δημοσιεύτηκε σε ΦΕΚ ([Κατάλογος των φορέων του Ελληνικού Στατιστικού Συστήματος](http://www.statistics.gr/documents/20181/1196143/National_Authorities_HSS_11102017_GR.pdf/7d1a0e00-5fb7-4858-b598-20250f8b1659)[-ΦΕΚ 3482/Β΄/5.10.2017)](http://www.statistics.gr/documents/20181/1196143/FEK-3482_B_5102017.pdf/c828fea0-cdb7-4d02-8f82-541b4443bbd8) και αναθεωρήθηκε με την απόφαση με ΑΡ.ΑΠ.3991/Α3-236 (ΦΕΚ 2499/Β/24-06-2020)  Η από 29 Φεβρουαρίου 2012 «Απόφαση Δέσμευσης της Ελλάδος για Εμπιστοσύνη προς τις Στατιστικές (Commitment on Confidence in Statistics)», η οποία εγκρίθηκε από το Ελληνικό Κοινοβούλιο (ΦΕΚ  [40/Α'/29-2-2012](http://www.statistics.gr/documents/20181/300673/Law4051_2012_06082014.pdf/c517eef8-378e-4b00-a3d7-2074bcd90f1f))  Ανάλογα με το εκάστοτε έγγραφο-πολιτική, παραθέτουμε ανάλογα και τις σχετικές Οδηγίες, βλέπε π.χ. τις «Οδηγίες Ποιότητας» της ΕΛΣΤΑΤ (Απρίλιος 2017),  <http://www.statistics.gr/documents/20181/1609796/ELSTAT_Quality_Instructions_GR.pdf/8dcbe807-4d67-4e4a-8405-9e4a9fc11fef>, ή την περίπτωση της Πολιτικής Ποιότητας της ΕΛΣΤΑΤ (Ιούνιος 2013) <http://www.statistics.gr/documents/20181/9b4d2860-539c-4e94-8e69-71794e08d636->   * Απόφαση ΕΕΤΤ με αριθμό 834/2/9-11-2017 «Κανονισμός Γενικών Αδειών» (ΦΕΚ 4262/Β/2017), 839/3/30-4-2018, 991/4/31-5-2021 ως ισχύει τροποποιηθείσα * Απόφαση ΕΕΤΤ με αριθμό 786/03Β/10-11-2016 «Κανονισμός διαδικασίας τακτικής συλλογής στοιχείων για την Αγορά Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στην Ελλάδα» (ΦΕΚ 3949/Β/2016) |
| **3.2 Σκοπός της στατιστικής διαδικασίας:** |
| Η συγκεκριμένη διαδικασία αποσκοπεί στη συλλογή των απαραίτητων στοιχείων πληροφόρησης για το βαθμό διείσδυσης των συνδυαστικών πακέτων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών στην ελληνική αγορά, των υπηρεσιών που συνηθίζουν να συνδυάζουν οι καταναλωτές κ.ά., από κάθε έναν από τους υπόχρεους παρόχους, ώστε να εξασφαλιστεί η ορθή συμπερίληψη της επίδρασης που ασκούν στην εγχώρια αγορά και της ανταγωνιστικής επίδοσης τους στις οικονομοτεχνικές αναλύσεις και στις εξειδικευμένες έρευνες που διενεργεί η ΕΕΤΤ στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της. Επίσης, χρησιμοποιείται από την ΕΕΤΤ και για την παραγωγή πληροφόρησης/ δεικτών που χρησιμοποιούνται για διοικητικούς σκοπούς (π.χ. μερίδια αγοράς των παρόχων). |
| **3.3 Κατάλογος των βασικών χρηστών των παραγόμενων στατιστικών από τη στατιστική διαδικασία** |
| Διακρίνονται 4 κατηγορίες Χρηστών:  Α. **Εσωτερικοί Χρήστες πρώτου βαθμού**: Οι εργαζόμενοι στην ΕΕΤΤ που τους έχει ανατεθεί η ευθύνη διαχείρισης του συγκεκριμένου εργαλείου έρευνας και η διασφάλιση της λήψης έγκυρων και έγκαιρων στοιχείων από τους Παρόχους. Οι συγκεκριμένοι χρήστες οφείλουν να προετοιμάσουν τα δεδομένα πριν δοθούν σε χρήστη επόμενης βαθμίδας. Η ‘προετοιμασία’ αφορά στη συλλογή των πρωτογενών στοιχείων, στην διεξαγωγή λογικών ελέγχων, στην διασταύρωση των στοιχείων με στοιχεία άλλων ερωτηματολογίων, στην επικοινωνία με την εταιρεία (εφόσον απαιτείται) για την παροχή διευκρινίσεων/επανεξέταση των στοιχείων/πραγματοποίηση διορθώσεων ή επιβεβαίωση των στοιχείων), στην ευθύνη καταχώρησης των στοιχείων στην βάση δεδομένων της ΕΕΤΤ, στην εξαγωγή των σχετικών δεικτών.  Οι εσωτερικοί χρήστες πρώτου βαθμού είναι αυτοί που πρώτοι ελέγχουν την ανάγκη επικαιροποίησης του σχετικού ερωτηματολογίου συλλογής στοιχείων και των Οδηγιών Συμπλήρωσής του, που επιμελούνται των αλλαγών και που επίσης φροντίζουν για την συμπλήρωση/παροχή των σχετικών στατιστικών σε φορείς όπως Ευρ Επιτροπή, ITU, κ.λπ. Πρόκειται λοιπόν για τους χρήστες που οι ίδιοι πρώτοι ανιχνεύουν τις ανάγκες σε νέα στοιχεία, τα προβλήματα του ερωτηματολογίου και γενικότερα τις ανάγκες τροποποίησής του.  Β. **Εσωτερικοί Χρήστες δεύτερου βαθμού:** Οι εργαζόμενοι στην ΕΕΤΤ που χρειάζονται περιοδικά συγκεκριμένες δομές δεδομένων ή ad hoc στοιχεία για το αντικείμενο της εργασίας τους. Για το σκοπό αυτό προετοιμάζουν κατάλληλα αιτήματα, που αφού εγκριθούν από την ιεραρχική δομή, επιχειρείται να ικανοποιηθούν από τους εσωτερικούς χρήστες πρώτου βαθμού. Το βήμα της έγκρισης αφορά σε θέματα όπως απόρρητο, διαθεσιμότητα και, κυρίως, κατάλληλη περιγραφή. Ελλείψει κατάλληλης περιγραφής, κανένα αίτημα δεν ικανοποιείται. Εάν απαιτηθεί τα αιτήματα αυτά επικαιροποιούνται κατόπιν συνεννοήσεων μεταξύ των εσωτερικών χρηστών. Για τα στοιχεία που ανταλλάσσονται καταγράφονται παρατηρήσεις από τον εσωτερικό χρήστη πρώτου βαθμού, εφόσον κρίνει ότι χρειάζονται διευκρινίσεις.  Γ. **Πάροχοι, δημοσιογράφοι, πανεπιστήμια, ερευνητές και γενικό κοινό**: Οι συγκεκριμένοι χρήστες λαμβάνουν τα επεξεργασμένα στοιχεία καθώς και τις εκθέσεις για να τα αξιοποιήσουν στην εργασία τους ή να τα αναπαράγουν.  Δ. **Κρατικοί φορείς, Ευρωπαϊκοί και Διεθνείς Οργανισμοί**. Ο ρόλος τους είναι παρόμοιος με αυτόν των εσωτερικών χρηστών δευτέρου βαθμού. Τα αιτήματά τους για στοιχεία, συνήθως μεταφέρονται στην ΕΕΤΤ μέσω ερωτηματολογίων που οφείλουν να συμπληρωθούν εντός συγκεκριμένης προθεσμίας.  Όσον αφορά στα αιτήματα όλων των χρηστών για νέα στοιχεία, αυτά εξετάζονται και αποτιμούνται συνήθως εντός του Τμήματος Παρακολούθησης Αγορών και Τεκμηρίωσης (ή/και σε συνεργασία με άλλα τμήματα της Διεύθυνσης Ανταγωνισμού ή και της Διεύθυνσης Τηλεπικοινωνιών) και, εάν κριθεί σκόπιμο, ενσωματώνονται σε επικαιροποιήσεις ως νέα ερωτήματα ή οδηγούν στον ανασχεδιασμό υφιστάμενων ερωτημάτων της έρευνας από την επόμενη ετήσια περίοδο διεξαγωγής της, εφόσον έχουν ενημερωθεί οι υπόχρεοι πάροχοι και έχουν συνυπολογιστεί οι προτάσεις τους. |
| * 1. **Κατάλογος των βασικών χρήσεων των παραγόμενων στατιστικών από τους χρήστες** |
| Οι κύριες χρήσεις στις οποίες αξιοποιούνται τα παραγόμενα στατιστικά είναι οι ακόλουθες:   * Παροχή πληροφόρησης για την πορεία των συνδυαστικών προσφορών και των αδεσμοποίητων συνδρομών στη χώρα. Αφορά * στις περιοδικές αναρτήσεις συναθροισμένων στοιχείων της αγοράς στον ιστότοπο της ΕΕΤΤ. Τα στοιχεία δίνονται ηλεκτρονικά σε μορφή πίνακα. Οι χρήστες μπορούν να ενημερωθούν για την πορεία των συνδυαστικών προσφορών στο τέλος του εξαμήνου αναφοράς των δημοσιευμένων στοιχείων. * Έκθεση EETT - Επισκόπηση Αγορών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών. Τα στοιχεία παρουσιάζονται διαχρονικά σε μορφή πίνακα και γραφημάτων. Παράλληλα, υλοποιείται σχετική έκθεση που περιγράφει τα κύρια ευρήματα από την ανάλυση των στοιχείων * Απολογιστικά στοιχεία για τη Γενική Διεύθυνση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής CONNECT και τους συνεργαζόμενους φορείς. Αφορά στην περιοδική υποβολή στοιχείων σε προτυποποιημένες φόρμες με βάση τον ετήσιο προγραμματισμό της ΕΕ. Τα στοιχεία δίνονται ηλεκτρονικά σε μορφή πίνακα. * Απολογιστικά στοιχεία για τη Διεθνή Ένωση Τηλεπικοινωνιών [International Telecommunication Union (ITU)]. Αφορά στην περιοδική υποβολή στοιχείων σε προτυποποιημένες φόρμες με βάση τον ετήσιο προγραμματισμό της ITU. Τα στοιχεία δίνονται ηλεκτρονικά σε μορφή πίνακα. * Απολογιστικά στοιχεία για το Σώμα Ευρωπαίων Ρυθμιστών των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών [Body of European Regulators for Electronic Communications (BEREC)] και τους συνεργαζόμενους φορείς. Αφορά στην περιοδική ή και ad hoc υποβολή στοιχείων σε προτυποποιημένες φόρμες με βάση τον ετήσιο προγραμματισμό των σχετικών ομάδων εργασίας του BEREC. Τα στοιχεία δίνονται ηλεκτρονικά σε μορφή πίνακα. * Απολογιστικά στοιχεία για τον Οργανισμό Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (ΟΟΣΑ) [Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD)]. Αφορά στην περιοδική υποβολή στοιχείων σε προτυποποιημένες φόρμες με βάση τον ετήσιο προγραμματισμό του ΟΟΣΑ. Τα στοιχεία δίνονται ηλεκτρονικά σε μορφή πίνακα. * Παρακολούθηση, ρύθμιση και εποπτεία της αγοράς ηλεκτρονικών επικοινωνιών   Πέραν των παραπάνω χρήσεων των παραπάνω στατιστικών, τα στοιχεία που συλλέγονται από την παραπάνω έρευνα έχουν ήδη χρησιμοποιηθεί ή δύνανται να χρησιμοποιηθούν σε αναλύσεις αγορών, συγχωνεύσεις/εξαγορές/απορροφήσεις, εξέταση καταγγελιών και αυτεπάγγελτων ελέγχων καθώς και σε εξειδικευμένες μελέτες, είτε αυτόνομα είτε σε διασταυρώσεις με άλλες πηγές πληροφόρησης.  Ενδεικτικά, ακολουθεί πίνακας αναφορικά με τις τυποποιημένες χρήσεις.   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Φορέας** | **Όνομα ερωτηματολογίου** | **Περιοδικότητα** | **Πότε έρχεται** | **Πότε υποβάλλεται** | **Έτος αναφοράς** | | OECD | OECD Digital Economy Outlook | Κάθε 2 χρόνια | Ιούλιος | Αύγουστος | 2 Προηγούμενα | | ITU | ITU long statistical questionnaire | Ετήσιο | Ιούλιος | Σεπτέμβριος | Προηγούμενο | | EE | Report on Electronic Communications Regulation and Markets – List of Topics & Questions” | Ετήσιο | Νοέμβριος | Δεκέμβριος | Τρέχον | | ΕΕΤΤ | Επισκόπηση Αγοράς | Ετήσια |  | Ιανουάριος-Φεβρουάριος | Προηγούμενο | |
| **3.5 Ανάγκες χρηστών σε στατιστική πληροφόρηση που δεν έχουν ικανοποιηθεί και ενέργειες για την ικανοποίηση αυτών των αναγκών** |
| Μέχρι στιγμής δεν υφίστανται μη ικανοποιημένες ανάγκες χρηστών σε στατιστική πληροφόρηση. Όσον αφορά στα στοιχεία που παρέχονται στην ITU, ο ορισμός του bundle της ITU διαφέρει από αυτόν της Ευρ. Επιτροπής στον οποίο βασίζεται η ΕΕΤΤ για την συλλογή των εν λόγω στοιχείων. Το θέμα αφορά μόνο δύο μεταβλητές και η διαφορά στους ορισμούς επηρεάζει μόνο την μία. Τα σχετικά στοιχεία παρέχονται στην ITU μαζί με σχετικό σχόλιο, όσον αφορά στον χρησιμοποιούμενο από την ΕΕΤΤ ορισμό.  Εν γένει, όλες οι κατηγορίες χρηστών (βλ. στοιχείο 3.3) μπορούν να προσφέρουν ενημέρωση για συγκεκριμένες ανάγκες τους που δεν καλύπτονται από τις υφιστάμενες δομές στοιχείων. Οι ανάγκες/αιτήματα για στατιστική πληροφόρηση όσον αφορά στις συνδυαστικές προσφορές καταλήγουν στους Εσωτερικούς Χρήστες πρώτου βαθμού (βλέπε στοιχείο 3.3) και στον Προϊστάμενο του Τμήματος Παρακολούθησης Αγοράς και Ανταγωνισμού. Οι ανάγκες αυτές εξετάζονται και αποτιμούνται, αναλύοντας το σχετικό κόστος-όφελος και λαμβάνοντας ταυτόχρονα υπόψη τις ιδιαιτερότητες της ελληνικής αγοράς, τις προτεραιότητες και ανάγκες της ίδιας της ΕΕΤΤ σε στοιχεία, κ.λπ. Έτσι, πχ νέα ερωτήματα ή ερωτήματα βάσει νέων ορισμών, δύνανται να οδηγήσουν σε αλλαγές των υφιστάμενων ερωτημάτων της έρευνας ή/και των μεταδεδομένων της, από την επόμενη ετήσια περίοδο διεξαγωγής της, εφόσον έχουν ενημερωθεί οι υπόχρεοι πάροχοι και έχουν συνυπολογιστεί οι προτάσεις τους. Η σχετική διαδικασία που ακολουθείται περιγράφεται στο άρθρο 6 της ΑΠ ΕΕΤΤ 786/03Β/10-11-2016. |
|  |
| 1. **Σχεδιασμός στατιστικής διαδικασίας** |
| * 1. **Πληθυσμός – στόχος – Πλαίσιο δειγματοληψίας (για δειγματοληπτικές έρευνες)** |
| Η συγκεκριμένη έρευνα είναι απογραφική επί των υπόχρεων παρόχων. Κάθε έτος, υπόχρεοι πάροχοι υποβολής στοιχείων είναι όλοι οι αδειοδοτημένοι πάροχοι οι οποίοι: (α) έχουν ετήσιο, συνολικό κύκλο εργασιών από αδειοδοτημένες υπηρεσίες που υπερβαίνει τις €150.000 και (β) δραστηριοποιούνται στην παροχή λιανικών υπηρεσιών σταθερής τηλεφωνίας, σταθερής ευρυζωνικής πρόσβασης, κινητών υπηρεσιών ή/και υπηρεσιών συνδρομητικής τηλεόρασης είτε μέσω ιδίου δικτύου είτε ως εικονικοί πάροχοι (MVNOs). Αδειοδοτημένος πάροχος είναι κάθε εταιρεία ή φυσικό πρόσωπο που είναι εγγεγραμμένη/ο στο Μητρώο Παροχών Δικτύων και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών της ΕΕΤΤ. |
| * 1. **Ερευνώμενη(-ες) μονάδα(-ες)** |
| Η εγγεγραμμένη οικονομική οντότητα στο Μητρώο Παρόχων Δικτύων και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών της ΕΕΤΤ ή η ενιαία οικονομική οντότητα περισσοτέρων της μιας εγγεγραμμένης οικονομικής οντότητας, εφόσον συντρέχει τέτοιος λόγος, όπως στην περίπτωση του ΟΤΕ. |
| **4.3 Στατιστική(-ες) μονάδα(-ες)** |
| Η εγγεγραμμένη οικονομική οντότητα στο Μητρώο Παρόχων Δικτύων και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών της ΕΕΤΤ. |
| **4.4. Μεταδεδομένα της στατιστικής διαδικασίας (έννοιες, ορισμοί, ταξινομήσεις)** |
| **‘Συνδυαστικές/δεσμοποιημένες προσφορές (bundled offers ή bundles)’** είναι οι εμπορικές προσφορές που παρέχονται από έναν ή περισσοτέρους παρόχους και οι οποίες περιλαμβάνουν δύο ή περισσότερες από τις ακόλουθες υπηρεσίες: (1) “Σταθερή τηλεφωνία”, 2) “Σταθερή ευρυζωνική πρόσβαση”, (3) “Συνδρομητική τηλεόραση”, (4) “Κινητή υπηρεσία (τηλεφωνία ή/και ευρυζωνική πρόσβαση)”. Οι ‘Συνδυαστικές/ δεσμοποιημένες προσφορές’ είναι είτε:  α) αμιγείς συνδυασμοί υπηρεσιών (pure bundles), δηλαδή συνδυασμοί υπηρεσιών οι οποίες δεν είναι διαθέσιμες ξεχωριστά,  β) συνδυασμοί δεσμευμένων (tied) και δεσμευουσών (tying) υπηρεσιών, δηλαδή συνδυασμοί όπου η μία υπηρεσία (η δεσμεύουσα υπηρεσία) μπορεί να αγορασθεί μόνο σε συνδυασμό με άλλη υπηρεσία (την δεσμευμένη υπηρεσία). Η αγορά της πρώτης εξαρτάται από την αγορά της δεύτερης ενώ το αντίστροφο δεν ισχύει.  γ) μεικτοί συνδυασμοί υπηρεσιών (mixed bundles), που αφορούν υπηρεσίες που διατίθενται και σε συνδυασμό και ξεχωριστά και όπου ο(οι) πάροχος(-οι) παρέχει(-ουν) κάποιο κίνητρο για την συνδυαστική (από κοινού) αγορά αυτών των υπηρεσιών, χορηγώντας στον πελάτη κάποιους “μόνιμους ευνοϊκούς όρους” (δηλ. ευνοϊκούς όρους καθ’ όλη την διάρκεια της από κοινού αγοράς), οι οποίοι όροι δεν μπορούν να ληφθούν στην περίπτωση που οι εν λόγω υπηρεσίες αγοράζονται ξεχωριστά (δηλαδή όχι συνδυαστικά). Οι “μόνιμοι ευνοϊκοί όροι» μπορεί να αφορούν εκπτώσεις (π.χ. μια ενιαία έκπτωση σε ένα σύνολο υπηρεσιών, μία έκπτωση σε μια συγκεκριμένη υπηρεσία υπό την προϋπόθεση αγοράς μίας άλλης υπηρεσίας, κ.λπ.) ή/και μη χρηματικές παροχές (π.χ. την παροχή επιπλέον ενσωματωμένου όγκου δεδομένων). Τα δώρα και οι προσωρινές εκπτώσεις ή προσφορές δεν πρέπει να θεωρηθούν “μόνιμοι ευνοϊκοί όροι’.  δ) συνδυασμοί των ανωτέρω, εφόσον αφορούν στην ίδια σταθερή ή κινητή σύνδεση[[1]](#footnote-1).  Αναλυτικά οι έννοιες και οι ορισμοί της έρευνας αναφέρονται στο έντυπο των Οδηγιών Συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου «05 Συνδυαστικές προσφορές». Το ισχύον έντυπο για την συλλογή στοιχείων του 2022 είναι προσβάσιμο μέσω της ιστοσελίδας:  https://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/Electronic\_Communications/TelecomMarket/QuestionnairesTimetbl2022.html  Τα στοιχεία της έρευνας ταξινομούνται ως εξής:  A.1. Oι 'Συνδυαστικές/ δεσμοποιημένες προσφορές' (bundles) ταξινομούνται ανά γενικό τύπο δεσμοποίησης (2-play, 3-play και 4-play) και ανά ειδικό τύπο δεσμοποίησης (δηλαδή ανά συνδυασμό συγκεκριμένων υπηρεσιών), ως εξής:   |  |  | | --- | --- | | Ειδικός τύπος | Γενικός τύπος | | **2-Play** | "Σταθερή Τηλεφωνία" και "Σταθερή Ευρυζωνική Πρόσβαση" | |  | "Σταθερή Τηλεφωνία" και "Συνδρομητική Τηλεόραση" | |  | "Σταθερή Ευρυζωνική Πρόσβαση" και "Συνδρομητική Τηλεόραση" | |  | "Σταθερή Τηλεφωνία" και “Κινητή υπηρεσία” | |  | "Σταθερή Ευρυζωνική Πρόσβαση" και “Κινητή υπηρεσία” | |  | "Συνδρομητική Τηλεόραση" και “Κινητή υπηρεσία” | | **3-Play** | "Σταθερή Τηλεφωνία" και "Σταθερή Ευρυζωνική Πρόσβαση" και "Συνδρομητική Τηλεόραση" | |  | "Σταθερή Τηλεφωνία" και "Σταθερή Ευρυζωνική Πρόσβαση" και “Κινητή υπηρεσία” | |  | "Σταθερή Τηλεφωνία" και "Συνδρομητική Τηλεόραση" και “Κινητή υπηρεσία” | |  | "Σταθερή Ευρυζωνική Πρόσβαση" και "Συνδρομητική Τηλεόραση" και “Κινητή υπηρεσία” | | **4-Play** | "Σταθερή Τηλεφωνία" και "Σταθερή Ευρυζωνική Πρόσβαση" και "Συνδρομητική Τηλεόραση" και “Κινητή υπηρεσία” |   A.2. Oι συνδέσεις σταθερής τηλεφωνίας ταξινομούνται ανάλογα με το αν αποτελούν 'Συνδυαστικές/ δεσμοποιημένες προσφορές' (ή συμμετέχουν σε 'Συνδυαστικές/ δεσμοποιημένες προσφορές') ή αν αποτελούν συνδρομές σε αδεσμοποίητες υπηρεσίες (συνδρομές σε υπηρεσίες που πωλούνται μεμονωμένα, δηλαδή εκτός bundle). Επιπλέον, ως υποσύνολο των συνδυαστικών/δεσμοποιημένων συνδέσεων σταθερής τηλεφωνίας, καταχωρούνται και εκείνες που συμμετέχουν στα σταθεροκινητά[[2]](#footnote-2) (fixed-mobile) bundles και στα σταθεροκινητά bundled σχήματα.  Α.3. Οι συνδρομές συνδρομητικής τηλεόρασης (Pay-TV) ταξινομούνται ανάλογα με το αν αποτελούν 'Συνδυαστικές/ δεσμοποιημένες προσφορές' (ή συμμετέχουν σε 'Συνδυαστικές/ δεσμοποιημένες προσφορές') ή αν αποτελούν συνδρομές σε αδεσμοποίητες υπηρεσίες (συνδρομές σε υπηρεσίες που πωλούνται μεμονωμένα, δηλαδή εκτός bundle).  Α.4. Οι κινητές συνδρομές, δηλαδή οι mobile SIM κάρτες (για κινητή τηλεφωνία ή και κινητή ευρυζωνική πρόσβαση) που συμμετέχουν στα bundles και στα bundled σχήματα. Επιπλέον, ως υποσύνολο του ανωτέρου, καταχωρούνται οι mobile SIM κάρτες που συμμετέχουν στα σταθεροκινητά (fixed-mobile) bundles και στα σταθεροκινητά bundled σχήματα.  Α.5. Οι σταθεροκινητές συνδρομές δηλαδή bundles που περιλαμβάνουν (α) "Σταθερή Τηλεφωνία" ή/και "Σταθερή ευρυζ πρόσβαση" και (β) "Κινητή Υπηρεσία", ανεξάρτητα αν περιλαμβάνουν και "Συνδρομητική τηλεόραση". Επιπλέον, ως υποσύνολο του ανωτέρου, καταχωρούνται οι σταθεροκινητές συνδρομές που περιλαμβάνουν SIM καρτοκινητής. |
| * 1. **Κατάλογος μεταβλητών** |
| Χρησιμοποιούμενη πηγή δεδομένων: Προέρχονται από στοιχεία του Παρόχου  Κατώτερο Επίπεδο Γεωγραφικής Ταξινόμησης: Εθνικό   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **Α/Α** | **Όνομα** | | | **Ορισμός** | | | 1 | Συνδυαστικές/ δεσμοποιημένες προσφορές (bundles) (οικιακές και μη οικιακές) | | | Οι ενεργοποιημένες συνδέσεις της εταιρείας την τελευταία μέρα της περιόδου αναφοράς, οι οποίες είτε αποτελούν Συνδυαστικές/δεσμοποιημένες προσφορές είτε συμμετέχουν σε Συνδυαστικές/δεσμοποιημένες προσφορές. Δηλαδή στην ουσία πρόκειται για τις συνδρομές Συνδυαστικών/δεσμοποιημένων προσφορών (δηλ. το πλήθος των bundles). | | 2 |  | 2-play | | Συνδυαστική/δεσμοποιημένη προσφορά (bundle) που περιλαμβάνει επακριβώς 2 υπηρεσίες (από τις 4 υπηρεσίες που δύναται να περιλαμβάνει ένα bundle σύμφωνα με το χρησιμοποιούμενο ορισμό). | | 3 |  |  | "Σταθερή Τηλεφωνία" και "Σταθερή Ευρυζωνική Πρόσβαση" | Είδος 2-Play που περιλαμβάνει μόνο τις συγκεκριμένες 2 υπηρεσίες | | 4 |  |  | "Σταθερή Τηλεφωνία" και "Συνδρομητική Τηλεόραση" | Είδος 2-Play που περιλαμβάνει μόνο τις συγκεκριμένες 2 υπηρεσίες | | 5 |  |  | "Σταθερή Ευρυζωνική Πρόσβαση" και "Συνδρομητική Τηλεόραση" | Είδος 2-Play που περιλαμβάνει μόνο τις συγκεκριμένες 2 υπηρεσίες | | 6 |  |  | "Σταθερή Τηλεφωνία" και “Κινητή υπηρεσία” | Είδος 2-Play που περιλαμβάνει μόνο τις συγκεκριμένες 2 υπηρεσίες | | 7 |  |  | "Σταθερή Ευρυζωνική Πρόσβαση" και “Κινητή υπηρεσία” | Είδος 2-Play που περιλαμβάνει μόνο τις συγκεκριμένες 2 υπηρεσίες | | 8 |  |  | "Συνδρομητική Τηλεόραση" και “Κινητή υπηρεσία” | Είδος 2-Play που περιλαμβάνει μόνο τις συγκεκριμένες 2 υπηρεσίες | | 9 |  | 3-Play | | Συνδυαστική/δεσμοποιημένη προσφορά (bundle) που περιλαμβάνει επακριβώς 3 υπηρεσίες (από τις 4 υπηρεσίες που δύναται να περιλαμβάνει ένα bundle σύμφωνα με το χρησιμοποιούμενο ορισμό) | | 10 |  |  | "Σταθερή Τηλεφωνία" και "Σταθερή Ευρυζωνική Πρόσβαση" και "Συνδρομητική Τηλεόραση" | Είδος 3-Play που περιλαμβάνει μόνο τις συγκεκριμένες 3 υπηρεσίες | | 11 |  |  | "Σταθερή Τηλεφωνία" και "Σταθερή Ευρυζωνική Πρόσβαση" και “Κινητή υπηρεσία” | Είδος 3-Play που περιλαμβάνει μόνο τις συγκεκριμένες 3 υπηρεσίες | | 12 |  |  | "Σταθερή Τηλεφωνία" και "Συνδρομητική Τηλεόραση" και “Κινητή υπηρεσία” | Είδος 3-Play που περιλαμβάνει μόνο τις συγκεκριμένες 3 υπηρεσίες | | 13 |  |  | "Σταθερή Ευρυζωνική Πρόσβαση" και "Συνδρομητική Τηλεόραση" και “Κινητή υπηρεσία” | Είδος 3-Play που περιλαμβάνει μόνο τις συγκεκριμένες 3 υπηρεσίες | | 14 |  | 4-Play | | Συνδυαστική/δεσμοποιημένη προσφορά (bundle) που περιλαμβάνεικαι και τις 4 υπηρεσίες (δηλ. όλες τις υπηρεσίες που δύναται να περιλαμβάνει ένα bundle σύμφωνα με το χρησιμοποιούμενο ορισμό) | | 15 |  |  | "Σταθερή Τηλεφωνία" και "Σταθερή Ευρυζωνική Πρόσβαση" και "Συνδρομητική Τηλεόραση" και “Κινητή υπηρεσία” | Το μοναδικό είδος 4-play που υφίσταται βάσει του χρησιμοποιούμενου ορισμού των bundles | | 16 | Συνδέσεις σταθερής τηλεφωνίας (οικιακών και μη οικιακές) | | | Το πλήθος των ενεργοποιημένων συνδέσεων σταθερής τηλεφωνίας της εταιρείας την τελευταία μέρα της περιόδου αναφοράς. | | 17 |  | | Συνδέσεις σταθερής τηλεφωνίας που συμμετέχουν στα bundles και στα bundled σχήματα | Οι συνδέσεις σταθερής τηλεφωνίας που συμμετέχουν σε συνδυαστικές/δεσμοποιημένες προσφορές | | 18 | - εκ των οποίων, συνδέσεις σταθερής τηλεφωνίας που συμμετέχουν στα fixed-mobile bundles και στα fixed-mobile bundled σχήματα | Οι συνδέσεις σταθερής τηλεφωνίας που συμμετέχουν σε σταθεροκινητές συνδυαστικές/δεσμοποιημένες προσφορές και αποτελούν υποσύνολο των ανωτέρων | | 19 | Αδεσμοποίητες συνδέσεις σταθερής τηλεφωνίας | Συνδέσεις σταθερής τηλεφωνίας που αγοράζονται μεμονωμένα (δηλαδή εκτός bundle) | | 20 | Συνδέσεις pay-TV (οικιακών και μη οικιακών) | | | Oι συνδρομές τηλεόρασης που συμμετέχουν στα bundles και σε τυχόν bundled σχήματα. Σημειώνεται ότι αφορά όλους τους τρόπους παροχής συνδρομητικού οπτικοακουστικού περιεχομένου μέσω δικτύου IP ανεξαρτήτως παρόχου, εξαιρουμένου μόνο του Mobile TV. | | 21 |  | | Συνδρομές συνδρομητικής τηλεόρασης που συμμετέχουν στα bundles και στα bundled σχήματα | Συνδρομές pay-TV που συμμετέχουν στα bundles και στα bundled σχήματα | | 22 | Αδεσμοποίητες συνδρομές συνδρομητικής τηλεόρασης | Συνδρομές pay-TV που αγοράζονται μεμονωμένα (δηλαδή εκτός bundle) | | 23 | Mobile SIM (οικιακών και μη οικιακών)κάρτες | | | Οι ενεργοποιημένες την τελευταία μέρα της περιόδου αναφοράς, SIM κάρτες για κινητή τηλεφωνία ή/και κινητή ευρυζωνική πρόσβαση οι οποίες παρέχονταν ως συνδυαστικές/δεσμοποιημένες προσφορές διαχωρισμένες μεταξύ (α) SIM συμβολαίου και (β) SIM καρτοκινητής. | | 24 | Αριθμός mobile SIM καρτών (για κινητή τηλεφωνία ή/και κινητή ευρυζωνική πρόσβαση) οι οποίες συμμετέχουν στα bundles και στα bundled σχήματα | | | Οι ενεργοποιημένες την τελευταία μέρα της περιόδου αναφοράς, SIM κάρτες **συμβολαίου**, οι οποίες συμμετέχουν στα bundles και στα bundled σχήματα | | 25 | Οι ενεργοποιημένες την τελευταία μέρα της περιόδου αναφοράς, SIM κάρτες **καρτοκινητής**, οι οποίες συμμετέχουν στα bundles και στα bundled σχήματα | | 26 | Αριθμός mobile SIM καρτών (για κινητή τηλεφωνία ή/και κινητή ευρυζωνική πρόσβαση) οι οποίες συμμετέχουν στα σταθεροκινητά bundles και στα σταθεροκινητά bundled σχήματα | | | Οι ενεργοποιημένες την τελευταία μέρα της περιόδου αναφοράς, SIM κάρτες **συμβολαίου**, οι οποίες συμμετέχουν στα σταθεροκινητά bundles και στα σταθεροκινητά bundled σχήματα | | 27 | Οι ενεργοποιημένες την τελευταία μέρα της περιόδου αναφοράς, SIM κάρτες **καρτοκινητής**, οι οποίες συμμετέχουν στα σταθεροκινητά bundles και στα σταθεροκινητά bundled σχήματα | | 28 | Σταθεροκινητές Συνδυαστικές/Δεσμοποιημένες προσφορές (οικιακές και μη οικιακές) | | | Τα ενεργοποιημένα την τελευταία μέρα της περιόδου αναφοράς fixed-mobile Bundles, δηλαδή bundles που περιλαμβάνουν (α) "Σταθερή Τηλεφωνία" ή/και "Σταθερή ευρυζ πρόσβαση" και (β) "Κινητή Υπηρεσία", ανεξάρτητα αν περιλαμβάνουν και "Συνδρομητική τηλεόραση" | | 29 | Υποσύνολο του ανωτέρου που αφορά Fixed-mobile Bundles που περιλαμβάνουν μόνο SIM καρτοκινητής | |
| * 1. **Εγχειρίδια σχετικά με το σχεδιασμό της στατιστικής διαδικασίας** |
| Οι χρήστες μπορούν να βρουν πληροφορίες για την έρευνα (ερωτηματολόγια και οδηγίες) στην ιστοσελίδα της ΕΕΤΤ:  https://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/Electronic\_Communications/TelecomMarket/QuestionnairesTimetbl2022.html  Επίσης, υπάρχουν σχετικές μελέτες του BEREC διαθέσιμες στα:  <https://berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/regulatory_best_practices/methodologies/8255-european-benchmark-of-the-pricing-of-bundles-8211-methodology-guidelines>  https://berec.europa.eu/eng/document\_register/subject\_matter/berec/reports/6490-berec-report-on-new-bundles-trends  <https://berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/reports/5047-berec-document-on-indicators-on-bundles> |
| **4.7 Μεθοδολογία στατιστικής διαδικασίας – Σχέδιο δειγματοληψίας (για δειγματοληπτικές έρευνες)** |
| Η έρευνα βασίζεται στην συλλογή πληροφόρησης από παρόχους υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών που είναι εγγεγραμμένοι στο “Μητρώο Παρόχων Δικτύων και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών” της ΕΕΤΤ. Η συλλογή γίνεται μέσω ενός ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου, που συντάσσει και (εφόσον απαιτείται) επικαιροποιεί η ΕΕΤΤ, το οποίο αναρτάται στο ιστοπεδίο της. Επίσης, στο ιστοπεδίο της ΕΕΤΤ αναρτάται το σχετικό ετήσιο χρονοδιάγραμμα υποβολής του ερωτηματολογίου. Οι πάροχοι που υποχρεούνται να απαντήσουν το ερωτηματολόγιο, αφού το λάβουν από το ιστοπεδίο της ΕΕΤΤ, το συμπληρώνουν και το αποστέλλουν στην ΕΕΤΤ ηλεκτρονικά, βάσει του χρονοδιαγράμματος.  Πληροφορίες για την διαδικασία συλλογής και τους υπόχρεους παρόχους παρέχονται στην Απόφαση ΕΕΤΤ με αριθμό 786/03Β/10-11-2016 «Κανονισμός διαδικασίας τακτικής συλλογής στοιχείων για την Αγορά Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στην Ελλάδα» (ΦΕΚ 3949/Β/2016). |
| **4.8 Τρόπος συλλογής δεδομένων (διαχειριζόμενη από συνεντεύκτη έρευνα, αυτο-διαχειριζόμενη έρευνα, διοικητικές πηγές/μητρώα, συνδυασμός των ανωτέρω)** |
| Τα στοιχεία υποβάλλονται σε ηλεκτρονική μορφή στην ΕΕΤΤ σε προκαθορισμένες ημερομηνίες από τους υπόχρεους παρόχους. Ειδικότερα για τα στοιχεία του πρώτου εξαμήνου, η προθεσμία υποβολής είναι η τελευταία εργάσιμη μέρα του Σεπτεμβρίου, ενώ για το δεύτερο εξάμηνο είναι η τελευταία εργάσιμη μέρα του Απριλίου του επόμενου έτους. |
| **4.9 Εργαλεία συλλογής δεδομένων (χρησιμοποιούμενα ερωτηματολόγια, υπογραφέντα μνημόνια συνεργασίας/συμφωνίες)** |
| Τo εργαλείo συλλογής δεδομένων, είναι ένα καταλλήλως διαμορφωμένο ηλεκτρονικό ερωτηματολόγιο που είναι διαθέσιμο στην διεύθυνση:  https://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/Electronic\_Communications/TelecomMarket/QuestionnairesTimetbl2022.html  Μαζί με το ερωτηματολόγιο είναι διαθέσιμες σε ηλεκτρονική μορφή οι οδηγίες συμπλήρωσής του, επεξηγήσεις και ορισμοί. Επίσης, είναι διαθέσιμοι σύνδεσμοι για παλιότερες εκδόσεις καθώς και τα αντίστοιχα αρχεία τροποποιήσεων. |
| **4.10 Λογικοί και αυτοματοποιημένοι έλεγχοι των δεδομένων** |
| Πραγματοποιούνται οι ακόλουθοι έλεγχοι:  **Έλεγχος μη απόκρισης (μη υποβολής)**  Το πρώτο βήμα είναι ο έλεγχος της μη απόκρισης. Εφόσον διαπιστωθεί ότι ο πάροχος αμέλησε να υποβάλλει τα στοιχεία, το αρμόδιο στέλεχος της ΕΕΤΤ επικοινωνεί με το στέλεχος του παρόχου που έχει οριστεί υπεύθυνος επικοινωνίας για τη συγκεκριμένη έρευνα, προκειμένου να υπενθυμίσει τη σχετική υποχρέωση. Η επικοινωνία μπορεί να είναι τηλεφωνική ή/και μέσω email (υπενθύμισης). Εάν ο πάροχος δεν ανταποκριθεί, ακολουθούν νέες επικοινωνίες (τηλεφωνικές, με email ή και με επιστολή) έως ότου ανταποκριθεί. Σε πολύ σπάνιες περιπτώσεις, ο πάροχος μπορεί να κληθεί στην ΕΕΤΤ σε ακρόαση για την μην ανταπόκρισή του (ή την μη έγκαιρη ανταπόκρισή του).  **Έλεγχος πληρότητας, ορθότητας και συνέπειας των δεδομένων**  Εφόσον το ερωτηματολόγιο έχει υποβληθεί, ακολουθεί η διαδικασία ενός πρώτου γρήγορου, εποπτικού ελέγχου της πληρότητας των δεδομένων (δηλ. ότι δεν απουσιάζουν πολλές απαντήσεις). Στην περίπτωση που δεν απουσιάζουν, το αρμόδιο στέλεχος προχωρά στις σχετικές ενέργειες καταχώρισής του στη σχετική βάση δεδομένων της ΕΕΤΤ. Διαφορετικά ενημερώνει σχετικά τον πάροχο και περιμένει την επανυποβολή του ερωτηματολογίου. Σημειώνεται ότι κάποιοι απλοί έλεγχοι ορθότητας και συνέπειας των δεδομένων γίνονται **αυτοματοποιημένα** κατά τη φάση συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου (από τους παρόχους) και κατά τη φάση καταχώρισης του συμπληρωμένου ερωτηματολογίου στη βάση δεδομένων της ΕΕΤΤ.  Με την καταχώριση του ερωτηματολογίου στη βάση, πραγματοποιούνται:   * λεπτομερέστεροι έλεγχοι της πληρότητας των δεδομένων (πχ θα πρέπει να δικαιολογείται η απουσία στοιχείoυ που παρασχέθηκε το προηγούμενο εξάμηνο) * έλεγχοι διαχρονικής συνέπειας των δεδομένων και διαχρονικών μεταβολών (πχ πολύ μεγάλες μεταβολές, αδικαιολόγητες αυξομειώσεις, πιθανή χρήση λανθασμένης μονάδας δεδομένων- χιλιάδες αντί για εκατομμύρια, κ.λπ.). Εδώ δύναται να βοηθήσει και η σύγκριση ενός στοιχείου με τα αντίστοιχα στοιχεία που παρασχέθηκαν από άλλους παρόχους καθώς και οι υπολογισμοί των συνόλων ανά μεταβλητή και των μεριδίων αγοράς των παρόχων. * έλεγχοι των τυχόν διευκρινίσεων που έχουν παρασχεθεί από τον πάροχο στην εν λόγω υποβολή, * έλεγχοι των τυχόν διευκρινίσεων που έχουν παρασχεθεί στις αμέσως προηγούμενες υποβολές και έλεγχος του αν απαιτείται επανυποβολή των διευκρινίσεων (πχ για την διασφάλιση της ορθότητας και συνέπειας της υπό εξέταση απάντησης) * έλεγχοι συνέπειας με τις εξελίξεις που έλαβαν χώρα το υπό εξέταση διάστημα στην αγορά (πχ αν η WIND άρχισε το υπό εξέταση διάστημα –εξάμηνο- την παροχή υπηρεσιών συνδρομητικής τηλεόρασης, τα σχετικά με την συνδρομητική τηλεόραση στοιχεία αναμένεται να μην είναι μηδενικά) * διασταυρώσεις στοιχείων του ερωτηματολογίου με άλλα ερωτηματολόγια, και πιο συγκεκριμένα με το ερωτηματολόγιο “02α Ευρυζωνική αγορά λιανικής” και το ερωτηματολόγιο 03 Σταθερές επικοινωνίες”, όσον αφορά στις συνδέσεις (γραμμές) τηλεφωνίας, σταθερού ευρυζ. διαδικτύου και συνδρομητικής τηλεόρασης * ποιοτικοί έλεγχοι των υπολογιζόμενων στατιστικών (πχ των μεριδίων αγοράς, παρόλο που δεν δημοσιεύονται)   Οι ανωτέρω έλεγχοι, γίνονται είτε με απλή παρατήρηση είτε (και κυρίως) με την βοήθεια κατάλληλα διαμορφωμένων κύβων που επιτρέπουν την εμφάνιση χρονοσειρών. Οι έλεγχοι γίνονται με απευθείας χρήση των χρονοσειρών ή με κάποιες απλές εν γένει πράξεις επί των χρονοσειρών.  Βάσει των ελέγχων που πραγματοποιούνται, καταγράφονται τα πιθανά λάθη/προβλήματα ή/και διευκρινίσεις που απαιτούνται από τον πάροχο. Κατόπιν, ενημερώνεται σχετικά ο πάροχος με ηλεκτρονική αλληλογραφία και καλείται να προβεί με τη σειρά του στους απαραίτητους ελέγχους, επιβεβαιώσεις ή διορθώσεις στοιχείων, παροχή διευκρινίσεων, κ.λπ.  Εάν ο πάροχος δεν ανταποκριθεί, ακολουθούν νέες επικοινωνίες (τηλεφωνικές, με email ή και με επιστολή) έως ότου ανταποκριθεί. Σε πολύ σπάνιες περιπτώσεις, ο πάροχος μπορεί να κληθεί στην ΕΕΤΤ σε ακρόαση για την μην ανταπόκρισή του (ή την μη έγκαιρη ανταπόκρισή του).  Τα ανωτέρω αποτυπώνονται στο επόμενο διάγραμμα:    Η ολοκληρωμένη ροή ενός ερωτηματολογίου ακολουθεί εν γένει την εξής μορφή: |
| **4.11 Αλγόριθμοι για τον υπολογισμό των μεταβλητών από τα δεδομένα** |
| Έχουν διαμορφωθεί αυτόματα και ημιαυτόματα εργαλεία υπολογισμού των συγκεντρωτικών μεταβλητών. Επί παραδείγματι έχουν υλοποιηθεί κύβοι αποτύπωσης χρονοσειρών εξέλιξης του πλήθους των συνδυαστικών προσφορών με φίλτρα τις εταιρείες, τον χρόνο και τις υπηρεσίες που περιλαμβάνουν οι προσφορές. |
| * 1. **Διαδικασίες ελέγχου της λειτουργικότητας των ερωτηματολογίων** |
| Το ερωτηματολόγιο προτού οριστικοποιηθεί για το έτος, διέρχεται φάσεων εσωτερικών και εξωτερικών ελέγχων. Οι εσωτερικοί έλεγχοι γίνονται από χρήστες της ΕΕΤΤ. Οι εξωτερικοί έλεγχοι γίνονται από χρήστες των παρόχων στη φάση ενημέρωσής τους για πιθανές αλλαγές στη διαδικασία που ορίζεται στο άρθρο 6 του σχετικού Κανονισμού (Απόφαση ΕΕΤΤ με αριθμό 786/03Β/10-11-2016 «Κανονισμός διαδικασίας τακτικής συλλογής στοιχείων για την Αγορά Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στην Ελλάδα» (ΦΕΚ 3949/Β/2016). Προτάσεις για τροποποιήσεις στο ερωτηματολόγιο, τις οδηγίες συμπλήρωσης και υποβολής καθώς και του χρονοδιαγράμματος υποβολών μπορεί να υποβάλλει οποτεδήποτε στην ΕΕΤΤ κάθε υπόχρεος πάροχος. Επίσης, οποτεδήποτε μπορεί να θέσει στην ΕΕΤΤ προβλήματα στην συμπλήρωση του ερωτηματολογίου ή να ζητήσει επεξηγήσεις για την συμπλήρωση των στοιχείων του ερωτηματολογίου.  Σημειώνεται ότι ουσιαστικά προβλήματα στην λειτουργικότητα του ερωτηματολογίου μπορούν να επέλθουν λόγω της ανάγκης τροποποίησης (ή παροχής διευκρινήσεων επί) των χρησιμοποιούμενων ορισμών ή/και των οδηγιών συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου, λόγω αλλαγών που λαμβάνουν χώρα στην αγορά, κλπ. Αρκετές φορές τέτοια προβλήματα έρχονται εις γνώση της ΕΕΤΤ από τους ίδιους τους παρόχους, λόγω προβλημάτων που αντιμετωπίζουν στην συμπλήρωση του ερωτηματολογίου ή με αφορμή κάποιες διευκρινίσεις/σχόλια που παρέχουν οι πάροχοι στην ΕΕΤΤ ή από επεξηγήσεις που ζητούν για την συμπλήρωση των στοιχείων του ερωτηματολογίου. Επίσης, συνήθως προκύπτουν ως απόρροια των λογικών ελέγχων της ΕΕΤΤ ή/και των διευκρινίσεων που μπορεί να ζητήσει σε συνέχεια των ελέγχων που πραγματοποιεί στα υποβληθέντα στοιχεία. |
|  |
| **5. Συλλογή δεδομένων** |
| * 1. **Πηγές δεδομένων (εντός και εκτός του φορέα)** |
| Η πηγή των δεδομένων είναι οι πάροχοι υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και πιο συγκεκριμένα τα ηλεκτρονικά στοιχεία που διατηρούν στα συστήματά τους για τις συνδρομές των λιανικών πελατών τους.  Οι πάροχοι είναι εγγεγραμμένοι στο “Μητρώο Παρόχων Δικτύων και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών” της ΕΕΤΤ, το οποίο επικαιροποιείται σε συνεχή βάση από την ΕΕΤΤ. |
| **5.2 Ερευνητές για τη συλλογή των δεδομένων (ιδιώτες – συνεργάτες, στατιστικοί ανταποκριτές, υπάλληλοι κλπ.)** |
| Για κάθε πάροχο έχει οριστεί με ευθύνη του ίδιου του παρόχου, υπεύθυνος επικοινωνίας, τα στοιχεία του οποίου συμπληρώνονται σε κατάλληλα πεδία στην κορυφή του ερωτηματολογίου. |
| **5.3. Επιλογή και εκπαίδευση ερευνητών** |
| Δεν έχει εφαρμογή.  Όλες οι αναγκαίες πληροφορίες για την συμπλήρωση του ερωτηματολογίου εμπεριέχονται στο (αντίστοιχο του ερωτηματολογίου) αρχείο Οδηγιών Συμπλήρωσης. Επιπλέον, η ΕΕΤΤ οποτεδήποτε της ζητηθεί, παρέχει διευκρινίσεις και ενημερώνει τους παρόχους. Για τον λόγο αυτό, αν απαιτηθεί, η ΕΕΤΤ ενδέχεται να πραγματοποιήσει και συνάντηση με τον ενδιαφερόμενο πάροχο. |
| **5.4. Οδηγίες προς τους ερευνητές – Κέντρο υποστήριξης ερευνητών (help-desk)** |
| Κατευθυντήριες οδηγίες/διευκρινίσεις για την συμπλήρωση του ερωτηματολογίου εμπεριέχονται στο (αντίστοιχο του ερωτηματολογίου) αρχείο Οδηγιών Συμπλήρωσης. Επίσης, διατίθεται σχετικό αρχείο οδηγιών υποβολής στην ίδια σελίδα στον ιστότοπο της ΕΕΤΤ.  Παράλληλα, διατίθεται συγκεκριμένη ηλεκτρονική διεύθυνση ([report@eett.gr](mailto:report@eett.gr)) όπου μπορούν να αποστέλλονται αιτήματα και ερωτήματα, ενώ το αρμόδιο για την στατιστική εργασία στέλεχος ανταποκρίνεται και σε τηλεφωνικά ερωτήματα/ απορίες των παρόχων, κ.λπ. |
| **5.5. Έλεγχος εργασίας ερευνητών** |
| Δεν έχει εφαρμογή εδώ |
| **5.6. Διαδικασίες για την πρόληψη της μη απόκρισης (non-response) (επιστολές υπενθύμισης κλπ.)** |
| Περιγράφηκε στο σημείο 4.10 |
| **5.7. Έλεγχος πληρότητας των δεδομένων** |
| Περιγράφηκε στο σημείο 4.10 |
| * 1. **Διαδικασίες για τη βελτίωση της πληρότητας των δεδομένων** |
| Περιγράφηκε στο σημείο 4.10 |
|  |
| **6. Επεξεργασία δεδομένων** |
| **6.1 Κωδικογράφηση δεδομένων** |
| Τα δεδομένα καταχωρούνται από τους υπόχρεους παρόχους σε συγκεκριμένες θέσεις του ερωτηματολογίου που χρησιμοποιείται για την συλλογή τους, δηλ. σε συγκεκριμένα κελιά ενός αρχείου excel. Το αρχείο έχει νωρίτερα κλειδωθεί από την ΕΕΤΤ ως προς την δομή του (γραμμές και στήλες) και το κάθε κελί καταχώρησης έχει κωδικογραφηθεί (με την βοήθεια του Τμήματος Πληροφορικής της ΕΕΤΤ).  Η αναφορά στα δεδομένα του ερωτηματολογίου, γίνεται είτε με χρήση του αντίστοιχου κελιού (πχ I15) είτε με αναφορά στην αρίθμηση του ερωτηματολογίου, δεδομένου ότι σε κάθε ερώτηση του ερωτηματολογίου αντιστοιχεί ένας μοναδικός αριθμός (πχ ερώτηση Α.1.1.) που λειτουργεί ως κωδικός. |
| **6.2 Μετατροπή δεδομένων σε μηχαναγνώσιμη (computer-readable) μορφή** |
| Τα δεδομένα υποβάλλονται απευθείας σε μηχαναγνώσιμη και αποκλειστικά ηλεκτρονική μορφή |
| **6.3 Έλεγχοι ορθότητας και συνέπειας των δεδομένων** |
| Οι έλεγχοι συνέπειας είναι αυτοματοποιημένοι κατά τη φάση συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου και κατά τη φάση καταχώρισης του συμπληρωμένου ερωτηματολογίου στη βάση δεδομένων. Οι έλεγχοι περιοδικών μεταβολών και διασταυρώσεων που αφορούν στην ορθότητα και στην ιστορική συνέπεια των δεδομένων περιεγράφηκαν στο σημείο 4.10.  Παράρτημα βασικών ελέγχων που διενεργούνται στα στοιχεία που υποβάλλονται στο ερωτηματολόγιο αλλά και έλεγχοι διασταυρώσεών τους με στοιχεία άλλων ερωτηματολογίων, περιλαμβάνονται στο Παράρτημα Ι.4 των Τεχνικών Προδιαγραφών της [Διακήρυξης του Ανοικτού Διεθνούς Δημόσιου Ανοικτού Διαγωνισμού του Συστήματος Παρακολούθησης Αγοράς](https://www.eett.gr/opencms/opencms/admin/RFPProcurement/news_0240.html). |
| **6.4 Διαδικασίες αντικατάστασης ελλειπουσών τιμών (imputation)** |
| Δεν έχει εφαρμογή εδώ. Κάθε εταιρεία συμπληρώνει τα στοιχεία που την αφορούν. Στην περίπτωση που διαπιστωθεί ή προκύψει διαχρονική ασυνέπεια, γίνεται επικοινωνία με την εταιρεία στο πλαίσιο του ελέγχου πληρότητας των δεδομένων (βλ. σημείο 4.10). |
|  |
| **7. Αξιολόγηση της ποιότητας του στατιστικού προϊόντος** |
| * 1. **Διαδικασίες αξιολόγησης της χρησιμότητας/καταλληλότητας (relevance) του στατιστικού προϊόντος για τους χρήστες** |
| H ΕΕΤΤ παρακολουθεί τη χρησιμότητα των στατιστικών που παράγει παρόλο που δεν έχει αναπτύξει σύστημα καταγραφής των απόψεων των χρηστών σχετικά με τα παραγόμενα στατιστικά προϊόντα, ούτε διεξάγει ξεχωριστή έρευνα ικανοποίησης χρηστών. Επίσης, δεν εφαρμόζονται διαδικασίες για την αξιολόγηση της χρησιμότητας/καταλληλόλητας (relevance) των στατιστικών προϊόντων για τους χρήστες. Εντούτοις, η χρησιμότητα και αξιολόγηση των παραγόμενων στατιστικών προκύπτει από:  τα σχόλια/παρατηρήσεις των χρηστών που συλλέγονται από τη συμμετοχή της ΕΕΤΤ σε Ομάδες εθνικού, Ευρωπαϊκού και διεθνές επιπέδου (Τέταρτη κατηγορία Χρηστών: Κρατικοί φορείς, Berec, ITU, OECD κ.λπ.),  τις αναφορές σε επιπρόσθετα στοιχεία ή ανάγκες τροποποίησης/επικαιροποίησης των υφιστάμενων στοιχείων των ερωτηματολογίων που αναφέρονται από τις δύο πρώτες κατηγορίες χρηστών (Εσωτερικοί Χρήστες Πρώτου και Δεύτερου βαθμού),  της ετήσιας καταγραφής των απόψεων/αναγκών των παρόχων ηλεκτρονικών επικοινωνιών, βάση της διαδικασίας που περιγράφεται στο άρθρο 6 της ΑΠ ΕΕΤΤ 786/03Β/10-11-2016. |
| * 1. **Διαδικασίες και μέτρα αξιολόγησης της ακρίβειας (accuracy) του στατιστικού προϊόντος** |
| Οι εταιρείες (πάροχοι) που ερευνώνται περιλαμβάνονται στο “Μητρώο Παρόχων Δικτύων και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών” της ΕΕΤΤ. Η έρευνα θεωρείται απογραφική αν και ενδέχεται κάποιες λίγες μικρές επιχειρήσεις που θα έπρεπε να απαντούν να μην απαντούν. Το γεγονός ωστόσο εκτιμάται ότι επηρεάζει σε υπερβολικά μικρό βαθμό τα παραγόμενα αποτελέσματα της έρευνας.  Η έρευνα βασίζεται στην αξιοπιστία και ορθότητα των στοιχείων που υποβάλλουν στην ΕΕΤΤ οι πάροχοι και στην κατανόηση και εφαρμογή των οδηγιών συμπλήρωσης και των ορισμών εκ μέρους τους. Επιπλέον επειδή ο χρησιμοποιούμενος ορισμός για τις ‘Συνδυαστικές/δεσμοποιημένες προσφορές (bundled offers ή bundles)’ είναι σχετικά νέος και λόγω του ότι στην αγορά λαμβάνουν χώρα, σχετικά γρήγορα, σημαντικές αλλαγές όσον αφορά στην εμπορική διάθεση των συνδυαστικών προϊόντων, ανακύπτουν προβλήματα (πχ ανάγκες για διευκρινίσεις στον ορισμό) τα οποία επηρεάζουν τα δεδομένα που υποβάλλουν οι πάροχοι στην ΕΕΤΤ και ως εκ τούτου τα παραγόμενα αποτελέσματα. Βλ. και σημεία 13 και 15.2 στην Έκθεση Ποιότητας..  Στους προαναφερθέντες λόγους εντοπίζεται η κύρια πηγή σφαλμάτων της έρευνας. Ωστόσο, με τους ελέγχους που διενεργούνται κατά την συλλογή των στοιχείων, τη διαδικασία που ακολουθείται για την τροποποίηση του ερωτηματολογίου, την διαθεσιμότητα του αρχείου ‘Οδηγιών Συμπλήρωσης’ του ερωτηματολογίου και την διαθεσιμότητα της ΕΕΤΤ να παρέχει διευκρινίσεις όποτε της ζητηθεί, η ΕΕΤΤ προσπαθεί να περιορίσει τα εν λόγω σφάλματα.  Επειδή η έρευνα είναι απογραφική και διασφαλίζεται η ανταπόκριση όλων των μεγάλων παρόχων σε όλες τις ερωτήσεις, δεν χρησιμοποιούνται δείκτες για την αξιολόγηση της ακρίβειας των παραγόμενων στατιστικών αποτελεσμάτων.  Βλ. και σημείο 13 στην Έκθεση Ποιότητας. |
| **7.3. Εγκαιρότητα (timeliness) του στατιστικού προϊόντος (μέσος χρόνος που μεσολαβεί από τη λήξη της περιόδου αναφοράς μέχρι τη δημοσίευση των στατιστικών αποτελεσμάτων)** |
| Η συγκεκριμένα έρευνα τροφοδοτεί με στατιστικά αποτελέσματα περισσότερα από ένα στατιστικά προϊόντα (για τα προϊόντα βλ. σημείο 3.1 στην Έκθεση Ποιότητας). Η δε εγκαιρότητα αυτών των στατιστικών προϊόντων ποικίλλει καθώς εξαρτάται άμεσα από το εύρος των περιεχομένων του κάθε προϊόντος (πχ το προϊόν “Έκθεση EETT - Επισκόπηση Αγορών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών” που τροφοδοτείται από την συγκεκριμένη έρευνα, περιλαμβάνει αποτελέσματα από πολλές στατιστικές έρευνες).  Αυτό που η ΕΕΤΤ θεωρεί ότι έχει νόημα και προτίθεται να παρακολουθεί εφεξής στο πλαίσιο της εν λόγω έρευνας, είναι ο χρόνος που μεσολαβεί από τη λήξη της περιόδου αναφοράς των στατιστικών αποτελεσμάτων της έρευνας μέχρι την δημοσίευση του πρώτου σχετικού στατιστικού προϊόντος της. Αυτό, για την συγκεκριμένη έρευνα συνεπάγεται την παρακολούθηση/αξιολόγηση της εγκαιρότητας του στατιστικού προϊόντος “Απολογιστικά στοιχεία συνδυαστικών προσφορών” (κωδικός SERV-TEL\_05).  Για το προαναφερθέν λοιπόν στατιστικό προϊόν, ο μέσος χρόνος που μεσολαβεί από τη λήξη της περιόδου αναφοράς των στατιστικών αποτελεσμάτων της έρευνας μέχρι την δημοσίευση του πρώτου σχετικού στατιστικού προϊόντος είναι περίπου 6 μήνες. Βλ. και Παράγραφο 14.1 στην Έκθεση Ποιότητας. |
| **7.4 Χρονική συνέπεια (punctuality) (μέσος χρόνος που μεσολαβεί μεταξύ της προγραμματισμένης και της πραγματικής ημερομηνίας δημοσίευσης των στατιστικών αποτελεσμάτων)** |
| Η συγκεκριμένα έρευνα τροφοδοτεί με στατιστικά αποτελέσματα περισσότερα από ένα στατιστικά προϊόντα (για τα προϊόντα βλ. σημείο 3.1 στην Έκθεση Ποιότητας).  Η ΕΕΤΤ παρακολουθεί την χρονική συνέπεια των εν λόγω στατιστικών προϊόντων (με την έννοια του μέσου χρόνου που μεσολαβεί μεταξύ της προγραμματισμένης και της πραγματικής ημερομηνίας δημοσίευσης των στατιστικών αποτελεσμάτων για καθένα από τα συσχετιζόμενα στατιστικά προϊόντα) μέσω του Ημερολογίου Ανακοινώσεων των παραγόμενων στατιστικών της, που δημοσιεύει ετησίως. |
| * 1. **Διαδικασίες και μέτρα αξιολόγησης της συγκρισιμότητας (γεωγραφικής και χρονικής) του στατιστικού προϊόντος** |
| Η γεωγραφική συγκρισιμότητα δεν έχει εφαρμογή στη συγκεκριμένη έρευνα καθώς τα στοιχεία συλλέγονται για το σύνολο της χώρας (δηλ. σε εθνικό επίπεδο).  Όσον αφορά στη διαχρονική συγκρισιμότητα των παραγόμενων αποτελεσμάτων της έρευνας (δηλ. καθενός παραγόμενου δείκτη), η ΕΕΤΤ προτίθεται  (α) να καταγράφει και να αξιολογεί στο σημείο 15.2 στην Έκθεση Ποιότητας τις τυχόν αλλαγές που πραγματοποιούνται στα μεταδεδομένα ή στην διαδικασία διενέργειας της έρευνας και που έχουν επίπτωση στην συνέχεια της χρονολογικής σειράς των παραγόμενων στατιστικών  (β) να μετρά την διαχρονική συγκρισιμότητα ανά δείκτη (ή συνολικά για όλους τους δείκτες) υπολογίζοντας τον αριθμό των διαδοχικών συγκρίσιμων περιόδων αναφοράς (στην συγκεκριμένη περίπτωση των εξαμήνων, εφόσον τα στοιχεία συλλέγονται και διαχέονται σε εξαμηνιαία βάση). Δηλ. τον αριθμό των περιόδων αναφοράς από την τελευταία διακοπή της χρονοσειράς. |
| **7.6 Διαδικασίες αξιολόγησης της συνοχής/συνέπειας[[3]](#footnote-3) (coherence) του στατιστικού προϊόντος** |
| Δεν χρησιμοποιούνται συγκεκριμένοι ποσοτικοί δείκτες . Βλ. και Παραγράφους 15.3 και 15.4 στην Έκθεση Ποιότητας. |
| **7.7 Διαδικασίες απόκρυψης κελιών με εμπιστευτικά στοιχεία στους παραγόμενους στατιστικούς πίνακες** |
| Αποφεύγεται η δημοσιοποίηση εμπιστευτικών στοιχείων. Τα σχετικά κελιά αποκόπτονται από σχεδιασμού. Εφόσον κριθεί σκόπιμο (πράγμα που δεν έχει συμβεί μέχρι τώρα) ενδέχεται να χρησιμοποιηθεί το μοτίβο παρουσίασης μεριδίων αγοράς με την μορφή διαστημάτων (πχ μερίδιο εντός του διαστήματος [10%-20%]) |
|  |
| **8. Διάχυση στατιστικού προϊόντος** |
| * 1. **Προκαταρκτικά αποτελέσματα – Προσωρινά αποτελέσματα – Προγραμματιζόμενες αναθεωρήσεις** |
| |  | | --- | | Δεν υπάρχει υποχρέωση παραγωγής και διάχυσης προκαταρτικών ή/και προσωρινών αποτελεσμάτων της στατιστικής έρευνας/εργασίας. Εντούτοις υπάρχει η έννοια της τελευταίας τροποποίησης των δημοσιευμένων στοιχείων. Προγραμματισμένη αναθεώρηση λαμβάνει χώρα στη χρονική περίοδο δημοσίευσης στοιχείων που αφορά στο επόμενο εξάμηνο. | |
| * 1. **Δελτίο Τύπου, στατιστικοί πίνακες και χρονοσειρές των παραγόμενων στατιστικών** |
| Τα παραγόμενα δημοσιεύματα που αφορούν στις παραγόμενες στατιστικές της παρούσας στατιστικής έρευνας/ εργασίας είναι μέχρι στιγμής τα εξής:   * Απολογιστικά στοιχεία συνδυαστικών προσφορών. Αφορά στις περιοδικές αναρτήσεις συναθροισμένων στοιχείων της αγοράς στον ιστότοπο της ΕΕΤΤ. Τα στοιχεία δίνονται ηλεκτρονικά σε μορφή πίνακα. Οι χρήστες μπορούν να ενημερωθούν για την πορεία των συνδυαστικών προσφορών στο τέλος του εξαμήνου αναφοράς των δημοσιευμένων στοιχείων.   <https://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/Electronic_Communications/TelecomMarket/MarketData.html>   * Έκθεση EETT - Επισκόπηση Αγορών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών. Τα στοιχεία παρουσιάζονται διαχρονικά σε μορφή πίνακα και γραφημάτων. Παράλληλα, υλοποιείται σχετική έκθεση που περιγράφει τα κύρια ευρήματα από την ανάλυση των στοιχείων   https://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/Journalists/MarketAnalysis/MarketReview/  Δελτία τύπου ή ανακοινώσεις εκδίδονται μόνο για τη δημοσίευση της έκθεσης “Επισκόπηση Αγορών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών” που αναρτώνται στην ιστοσελίδα της ΕΕΤΤ ή/και αποστέλλονται σε δημοσιογράφους. |
| * 1. **Μεταδεδομένα και εκθέσεις ποιότητας της στατιστικής διαδικασίας σύμφωνα με τα ισχύοντα πρότυπα παρουσίασης στο Ευρωπαϊκό Στατιστικό Σύστημα** |
| Σύνδεσμος παραπομπής στα μεταδεδομένα δεν υφίσταται ακόμα. Ο σύνδεσμος παραπομπής στην Έκθεση Ποιότητας είναι: <https://www.eett.gr/opencms/export/sites/default/admin/downloads/statistics/quality.pdf> |
| * 1. **Αρχεία Δημόσιας Χρήσης (Public Use Files) και Αρχεία Επιστημονικής Χρήσης (Scientific Use Files)** |
| Δεν υπάρχει σχετικός διαχωρισμός. |
| * 1. **Διαδικασίες προώθησης (marketing) του στατιστικού προϊόντος** |
| Τα σχετικά στατιστικά προϊόντα δημοσιεύονται στην ιστοσελίδα της ΕΕΤΤ και δύνανται να χρησιμοποιηθούν σε δελτία τύπου, αρθρογραφία/newsletter που εκδίδονται από την ΕΕΤΤ. |
| * 1. **Αρχειοθέτηση στατιστικών στοιχείων και μεταδεδομένων – Βάσεις δεδομένων** |
| Τα στατιστικά και τα μεταδεδομένα της στατιστικής έρευνας αρχειοθετούνται σε ειδικό σημείο σε server της ΕΕΤΤ.  Διαχρονικές πληροφορίες για την έρευνα (τύπου μεταδεδομένων) είναι διαθέσιμες στο ιστοπεδίο της ΕΕΤΤ στην διεύθυνση: <https://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/Electronic_Communications/TelecomMarket/QuestionnairesTimetbl2017.html>  Για τα πρωτογενή δεδομένα, η ΕΕΤΤ μέσω του Τμήματος Πληροφορικής της, έχει δημιουργήσει και συντηρεί σχετική βάση δεδομένων, που ενημερώνεται εν γένει κατά την διάρκεια συλλογής των στοιχείων. Σε κάθε περίοδο πραγματοποιούνται κατά μέσο όρο 3-4 ενημερώσεις. Στην βάση έχουν πρόσβαση όλα τα στελέχη του Τμήματος Παρακολούθησης Αγοράς και Ανταγωνισμού.  Επιπλέον, τα πρωτογενή δεδομένα καταχωρούνται στον server της EETT σε κοινόχρηστο κατάλογο, όπου έχουν και πάλι πρόσβαση μόνο στελέχη του Τμήματος Παρακολούθησης Αγοράς και Ανταγωνισμού. |
|  |
| **9. Αξιολόγηση στατιστικής διαδικασίας** |
| * 1. **Εκτίμηση κόστους – αποτελεσματικότητας της στατιστικής διαδικασίας** |
| Εκτιμώμενο κόστος  Η σχετική εργασία σε ετήσια βάση, αποτιμάται κατά μέσο όρο σε 20 ανθρωποημέρες. Διευκρινίζεται ωστόσο ότι το κόστος αυτό δεν αφορά   * στη συγκρότηση του στατιστικού προϊόντος ‘Έκθεση EETT - Επισκόπηση Αγορών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών’ * στα στοιχεία που δίνονται σε εξωτερικούς φορείς * στην διαδικασία τροποποίησης του ερωτηματολογίου   Αποτελεσματικότητα στατιστικής διαδικασίας  Λαμβάνοντας υπόψη τους δείκτες αξιοπιστίας των παραγόμενων στατιστικών που δύναται να υπολογισθούν (βλ. Παρ. 13 στην Έκθεση Ποιότητας), η αποτελεσματικότητα της διαδικασίας θεωρείται ικανοποιητική.  Επί του παρόντος θεωρείται πολύ πρώιμο να πραγματοποιηθεί εκτίμηση του κόστους της διαδικασίας συγκριτικά με την αποτελεσματικότητάς της. |
| **9.2 Εκτίμηση του φόρτου της στατιστικής διαδικασίας για τους ερευνωμένους.** |
| Εξαρτάται από το είδος του παρόχου. Σε γενικές γραμμές, έχουν προετοιμάσει τα συστήματά τους να παράγουν αυτόματα τις σχετικές απολογιστικές πληροφορίες. |
| **9.3 Έκθεση τελευταίας αξιολόγησης της στατιστικής διαδικασίας** |
| Δεν πραγματοποιείται per se αξιολόγηση της μεθόδου και του τρόπου διενέργειας της στατιστικής εργασίας. Σχόλια μπορεί να παραληφθούν από τους παρόχους καθ’ όλη την διάρκεια του έτους, το δε κύριο εργαλείο της διαδικασίας, δηλ. το ερωτηματολόγιο, ελέγχεται και εκ τούτου αξιολογείται διαρκώς και εφόσον απαιτείται, δύναται να τροποποιείται σύμφωνα με την διαδικασία που περιγράφεται στο Άρθρο 6 της Απόφασης ΕΕΤΤ με αριθμό 786/03Β/10-11-2016 «Κανονισμός διαδικασίας τακτικής συλλογής στοιχείων για την Αγορά Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στην Ελλάδα» (ΦΕΚ 3949/Β/2016).  Ο τελευταίος τέτοιος έλεγχος που πραγματοποιήθηκε οδήγησε σε τροποποιήσεις στα ερωτηματολόγια και τις οδηγίες συμπλήρωσης του 2020. Αναλυτικότερα, οι αλλαγές που πραγματοποιήθηκαν ήταν οι ακόλουθες:   * Το ερωτηματολόγιο δεν χωρίζεται πλέον σε “Ενότητα Α: Οπτική Παρόχου Σταθερών Υπηρεσιών” και “Ενότητα Β: Οπτική Παρόχου Κινητών Υπηρεσιών”. Όπως διευκρινίζεται στις νέες οδηγίες συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου “*Στις περιπτώσεις Συνδυαστικών/δεσμοποιημένων προσφορών που αφορούν δύο παρόχους, το ερωτηματολόγιο πρέπει να απαντηθεί και από τις δύο εταιρείες για τις υπηρεσίες που παρέχει αποκλειστικά η κάθε εταιρεία, και μόνο από την μία όσον αφορά στις Συνδυαστικές/δεσμοποιημένες προσφορές που παρέχονται σε συνεργασία. Αν το ερωτηματολόγιο συμπληρώνεται για πρώτη φορά, η ΕΕΤΤ πρέπει να ενημερωθεί σχετικά*”. * Οι παλιές ενότητες Α.2 και Α.3 όπου καταγράφονταν οι αδεσμοποίητες συνδρομές ανά υπηρεσία (σταθερή τηλεφωνία, σταθερή ευρυζωνική πρόσβαση, συνδρομητική τηλεόραση) και υπολογίζονταν αυτόματα το σύνολο των συνδρομών ανά υπηρεσία, αντικαταστάθηκαν από: * Την ενότητα Α.2 που αποσκοπεί στην καταγραφή από τον ίδιο τον πάροχο(όμιλο) των συνδέσεών του σταθερής τηλεφωνίας που συμμετέχουν στα bundles και στα bundled σχήματά του (και στα fixed-mobile bundles και bundled σχήματά του) καθώς και των αδεσμοποίητων συνδέσεών του σταθερής τηλεφωνίας. * Την ενότητα Α.3 που αποσκοπεί στην καταγραφή από τον ίδιο τον πάροχο(όμιλο) των συνδρομών του pay-TV που συμμετέχουν στα bundles και στα bundled σχήματά του καθώς και των αδεσμοποίητων συνδρομών του pay-TV. * Η ενότητα Β.1 όπου καταγράφονταν οι SIM που συμμετέχουν σε bundles με τουλάχιστον μία σταθερή υπηρεσία, αντικαταστάθηκε από: * Την ενότητα A.4 που έχει στόχο την καταγραφή όλων των SIM καρτών, διαχωρισμένων μεταξύ SIM συμβολαίου και SIM καρτοκινητής, που συμμετέχουν στα bundles και στα bundled σχήματα (και στα fixed-mobile bundles και bundled σχήματα). * Τέλος, προστέθηκε η ενότητα Α.5, που σε αντίθεση με τα fixed-mobile bundles που συλλέγονται στην ενότητα Α.1, αποσκοπεί στην αποτύπωση των fixed-mobile bundles που από την πλευρά της κινητής αφορούν μόνο σε καρτοκινητό (ένα ή περισσότερα).   Παράλληλα, τροποποιήθηκαν αναλόγως και οι σχετικές οδηγίες συμπλήρωσης ως ακολούθως:   * Στον ισχύοντα **ορισμό των συνδυαστικών/δεσμοποιημένων προσφορών (bundles)** έγιναν οι τροποποιήσεις και δόθηκαν οι διευκρινίσεις που φαίνονται ακολούθως με track changes:   **“Συνδυαστικές/δεσμοποιημένες προσφορές (bundled offers ή bundles)”** είναι οι εμπορικές προσφορές που παρέχονται από έναν ή περισσοτέρους παρόχους και οι οποίες περιλαμβάνουν δύο ή περισσότερες από τις ακόλουθες υπηρεσίες: (1) “Σταθερή τηλεφωνία”, 2) “Σταθερή ευρυζωνική πρόσβαση”, (3) “Συνδρομητική τηλεόραση”, (4) “Κινητή υπηρεσία (τηλεφωνία ή/και ευρυζωνική πρόσβαση)”. Οι ‘Συνδυαστικές/ δεσμοποιημένες προσφορές’ είναι είτε:  α) αμιγείς συνδυασμοί υπηρεσιών (pure bundles), δηλαδή συνδυασμοί υπηρεσιών οι οποίες δεν είναι διαθέσιμες ξεχωριστά,  β) συνδυασμοί δεσμευμένων (tied) και δεσμευουσών (tying) υπηρεσιών, δηλ. συνδυασμοί όπου η μία υπηρεσία (η δεσμεύουσα υπηρεσία) μπορεί να αγορασθεί μόνο σε συνδυασμό με άλλη υπηρεσία (την δεσμευμένη υπηρεσία). Η αγορά της πρώτης εξαρτάται από την αγορά της δεύτερης ενώ το αντίστροφο δεν ισχύει.  γ) μεικτοί συνδυασμοί υπηρεσιών (mixed bundles), που αφορούν υπηρεσίες που διατίθενται και σε συνδυασμό και ξεχωριστά και όπου ο(οι) πάροχος(-οι) παρέχει(-ουν) κάποιο κίνητρο για την συνδυαστική (από κοινού) αγορά αυτών των υπηρεσιών, χορηγώντας στον πελάτη/ες κάποιους “ευνοϊκούς όρους”, οι οποίοι όροι δίνονται με προϋπόθεση την συνδυαστική αγορά των υπηρεσιών και δεν μπορούν να ληφθούν στην περίπτωση που οι εν λόγω υπηρεσίες αγοράζονται ξεχωριστά/μεμονωμένα (δηλ. όχι συνδυαστικά). Οι “ ευνοϊκοί όροι” μπορεί να αφορούν εκπτώσεις (π.χ. μια ενιαία έκπτωση σε ένα σύνολο υπηρεσιών, μία έκπτωση σε μια συγκεκριμένη υπηρεσία υπό την προϋπόθεση αγοράς μίας άλλης υπηρεσίας, κ.λπ.) ή/και μη χρηματικές παροχές (π.χ. την παροχή επιπλέον ενσωματωμένου όγκου δεδομένων, επιπλέον περιεχομένου, κ.λπ.). Τα δώρα και οι εκπτώσεις ή προσφορές που δίνονται υπό την προϋπόθεση της συνδυαστικής αγοράς των υπηρεσιών και δεν δίνονται όταν οι υπηρεσίες αγοράζονται ξεχωριστά/μεμονωμένα πρέπει να θεωρηθούν “ευνοϊκοί όροι”.  δ) συνδυασμοί των ανωτέρω, εφόσον αφορούν στην ίδια σταθερή ή κινητή σύνδεση[[4]](#footnote-4).   * Ορίστηκε με μεγαλύτερη ακρίβεια η υπηρεσία της “Σταθερής ευρυζωνικής πρόσβασης”. * Διευρύνθηκε ο ορισμός της “Συνδρομητικής τηλεόρασης”, ώστε να περιλαμβάνει όλους τους τρόπους παροχής συνδρομητικού οπτικοακουστικού περιεχομένου , εξαιρουμένου μόνο του Mobile TV το οποίο ορίστηκε ως εξής: η παροχή συνδρομητικού οπτικοακουστικού περιεχομένου αποκλειστικά και μόνο από κινητή ευρυζωνική σύνδεση (mobile broadband) του ιδίου παρόχου(ομίλου). * Όσον αφορά στην “Κινητή υπηρεσία”, διευκρινίστηκε ότι μπορεί να αφορά σε συμβόλαιο ή/και καρτοκινητή (δηλ. είτε σε post-paid είτε/και σε pre-paid συνδρομές). * Διευκρινίστηκε ότι στην περίπτωση των μεικτών συνδυασμών (mixed bundles), δηλ. στην περίπτωση γ) του ορισμού, οι “ευνοϊκοί όροι” αφορούν στην ύπαρξη οποιουδήποτε, άμεσου ή έμμεσου, οικονομικού οφέλους για τον/τους συνδρομητή/ές. Παράδειγμα “άμεσου” οικονομικού οφέλους είναι η παροχή έκπτωσης, ενώ “έμμεσου” οικονομικού οφέλους η παροχή επιπλέον ενσωματωμένου χρόνου ομιλίας, όγκου δεδομένων, κ.λπ. * Διευκρινίστηκε ότι ο όρος “αγορά” υπηρεσίας/ων στον ορισμό, αφορά γενικά στην ‘κατοχή’ της υπηρεσίας/ών, δηλ. στην αγορά, διατήρηση κ.λπ. της υπηρεσίας/ών. * Διευκρινίστηκε ότι η παροχή προπληρωμένης κάρτας/ών ως ‘δώρο’ σε ένα bundle δεν μπορεί να τροποποιήσει τον τύπο (1, 2, 3, 4-play) του bundle. * Διευκρινίστηκε ότι ένα bundle μπορεί να αφορά σε συνδέσεις του ίδιου ή/και διαφορετικών πελατών (οπότε και διαφορετικών ΑΦΜ) που μπορεί να παρέχονται και σε διαφορετικές τοποθεσίες. Επίσης, ότι ένα bundle εκτός από μία ή περισσότερες συνδέσεις κινητής, μπορεί να αφορά σε περισσότερες από μία συνδρομές τηλεόρασης και σε περισσότερες από μία συνδέσεις σταθερής. * Διατυπώθηκε με μεγαλύτερη σαφήνεια ότι καμία σταθερή σύνδεση του παρόχου δεν μπορεί να προσμετράται σε περισσότερα από ένα bundle. Ομοίως, διευκρινίστηκε ότι καμία συνδρομή τηλεόρασης και καμία κινητή σύνδεση του παρόχου δεν μπορεί να προσμετράται σε περισσότερα από ένα bundle. * Διευκρινίστηκε ότι στα bundles, ο κάθε πάροχος(όμιλος) θα πρέπει να καταγράψει εκτός από τα απλά bundles του και αυτά που ανήκουν στα bundled σχήματα που προσφέρει. Στις νέες οδηγίες συμπλήρωσης, παρασχέθηκαν παραδείγματα για τον τρόπο που πρέπει να γίνεται η καταχώρηση απλών bundles και πιο σύνθετων bundled σχημάτων. * Στο παλιό ερωτηματολόγιο (αυτό που ίσχυε μέχρι και το 2019) εκτός από τα bundles, ζητούνταν και οι αδεσμοποίητες συνδρομές σταθερής τηλεφωνίας, δηλ. οι συνδρομές σταθερής τηλεφωνίας που δεν συμμετείχαν σε bundles. Κατόπιν, λαμβάνοντας υπόψη τα bundles που είχαν καταχωρηθεί και περιλάμβαναν την υπηρεσία “σταθερής τηλεφωνίας”, το ερωτηματολόγιο υπολόγιζε αυτόματα το σύνολο των συνδρομών σταθερής τηλεφωνίας του παρόχου.   Στο νέο ερωτηματολόγιο, ο πάροχος(όμιλος) ο ίδιος καλείται να δώσει τις συνδέσεις σταθερής τηλεφωνίας του που συμμετέχουν στα bundles και bundled σχήματά του (δηλ. αυτές δεν υπολογίζονται πλέον αυτόματα από τα bundles που έχουν καταχωρηθεί). Επίσης, καλείται να δώσει τις αδεσμοποίητες συνδέσεις σταθερής τηλεφωνίας του. Κατόπιν, το ερωτηματολόγιο απλά αθροίζει αυτές τις συνδέσεις, από όπου προκύπτει το σύνολο των συνδέσεων σταθερής τηλεφωνίας του παρόχου(ομίλου).   * Το ίδιο με ανωτέρω συμβαίνει και για τις συνδρομές τηλεόρασης (με την διαφορά ότι και παλαιότερα και τώρα, ζητούνταν πάντα συνδρομές και όχι συνδέσεις τηλεόρασης). * Όσον αφορά στις SIM, σε αντίθεση με πριν, τώρα ζητείται ο διαχωρισμός τους μεταξύ SIM συμβολαίου και καρτοκινητής. * Στο νέο ερωτηματολόγιο, στην Α.2.1.α και στις Α.4.1.α-Α.4.3.α ζητούνται κάποιες συγκεκριμένες πληροφορίες ειδικά για τα σταθεροκινητά (ή fixed-mobile) bundles και bundled σχήματα του παρόχου(ομίλου). |
| **9.4 Σχέδιο δράσης για τη βελτίωση της ποιότητας των παραγόμενων στατιστικών** |
| Σε συνέχεια της τελευταίας αξιολόγησης της στατιστικής διαδικασίας, στο ερωτηματολόγιο συνδυαστικών υπηρεσιών πραγματοποιήθηκαν σημαντικές αλλαγές, όπως προαναφέρθηκε στην ενότητα 9.3. Επιπρόσθετα, ενόψει της επικείμενης έναρξης υλοποίησης του έργου «Σύστημα Παρακολούθησης Αγοράς» (ΣΠΑ) και προκειμένου για την πληρέστερη κάλυψη των αναγκών πληροφόρησης των χρηστών, κρίθηκε σκόπιμη η  επικαιροποίηση όλων των ερωτηματολογίων της αγοράς και των αντιστοίχων οδηγιών συμπλήρωσής τους. Για το σκοπό αυτό έχει αποσταλεί αίτημα προς τους εσωτερικούς χρήστες δευτέρου βαθμού για καταγραφή των αναγκών τους σε επιπρόσθετες πληροφορίες ή των αλλαγών που κρίνουν σκόπιμες με βάση τις εξελίξεις της αγοράς (σύμφωνα με τη διαδικασία που ορίζεται στο Άρθρο 6 της Απόφασης ΕΕΤΤ με αριθμό 786/03Β/10-11-2016 (ΦΕΚ 3949/Β/2016)). |

1. Παραδείγματος χάρη, η ταυτόχρονη αγορά 2 mixed bundles που αφορούν στην ίδια σταθερή τηλεφωνική σύνδεση. [↑](#footnote-ref-1)
2. Διευκρινίζεται ότι, ως σταθεροκινητές (fixed-mobile) συνδυαστικές προσφορές, ορίζονται εκείνες που περιλαμβάνουν (α) «Σταθερή τηλεφωνία» ή/και «Σταθερή ευρυζωνική πρόσβαση» και (β) «Κινητή υπηρεσία», ανεξάρτητα αν περιλαμβάνουν και «Συνδρομητική τηλεόραση». [↑](#footnote-ref-2)
3. συνοχής [↑](#footnote-ref-3)
4. *Παραδείγματος χάρη, η ταυτόχρονη αγορά 2 mixed bundles που αφορούν στην ίδια σταθερή τηλεφωνική σύνδεση.* [↑](#footnote-ref-4)