



ΕΦΗΜΕΡΙΔΑ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

7 Ιουνίου 2021

ΤΕΥΧΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ

Αρ. Φύλλου 2394

ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ

Αριθμ. 991/7Β

Τροποποίηση και κωδικοποίηση της υπό στοιχεία ΕΕΤΤ ΑΠ. 621/011/27-09-2011 (Κανονισμός Δεικτών Ποιότητας) απόφασης ως προς τους Δείκτες Ποιότητας σταθερής τηλεφωνίας, σταθερών ευρυζωνικών υπηρεσιών και υπηρεσιών VoIP, υπηρεσιών εξυπηρέτησης τελικών χρηστών και υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου.

Η ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ
ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ (ΕΕΤΤ)

Έχοντας υπόψη:

α) Τον ν. 4727/2020, «Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) - Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις» (Α' 184), ιδίως της περ. ιγ' της παρ. 2 του άρθρου 113, τα άρθρα 131 και 212 και το Παράρτημα Χ αυτού,

β) Τον ν. 4070/2012 «Ρυθμίσεις Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Μεταφορών, Δημοσίων Έργων και άλλες διατάξεις», (Α' 82),

γ) Τον Κανονισμό (ΕΕ) 2015/2120 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 25ης Νοεμβρίου 2015 για τη θέσπιση μέτρων σχετικά με την πρόσβαση στο ανοικτό διαδίκτυο και την τροποποίηση της οδηγίας 2002/22/ΕΚ για την καθολική υπηρεσία και τα δικαιώματα των χρηστών όσον αφορά δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών και του κανονισμού (ΕΕ) υπ' αρ. 531/2012 για την περιαγωγή σε δημόσια δίκτυα κινητών επικοινωνιών εντός της Ένωσης,

δ) Την Οδηγία (ΕΕ) 2019/882 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 17ης Απριλίου 2019, σχετικά με τις απαιτήσεις προσβασιμότητας προϊόντων και υπηρεσιών,

ε) Τις Κατευθυντήριες Γραμμές του Σώματος Ευρωπαίων Ρυθμιστών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (BEREC) «BEREC Guidelines detailing Quality of Service Parameters», BoR (20) 53,

στ) Την απόφαση της υπό στοιχεία ΕΕΤΤ 621/011/27-09-2011 (Β' 2417) «Τροποποίηση και κωδικοποίηση της απόφασης της ΕΕΤΤ ΑΠ. 480/017/13.05.2008 «Κα-

θορισμός των δεικτών ποιότητας των παρεχόμενων προς το κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και προσδιορισμός του περιεχομένου και της μορφής των προς δημοσίευση πληροφοριών καθώς και του τρόπου και χρόνου δημοσίευσής τους από τους παρόχους υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών» (Β' 1153/2008), εφεξής «Κανονισμός Δεικτών Ποιότητας»,

ζ) Την απόφαση της ΕΕΤΤ 834/2/09-11-2017 «Κανονισμός Γενικών Αδειών» (Β' 4262), όπως ισχύει,

η) Την απόφαση της ΕΕΤΤ 876/7Β/17-12-2-2018 «Εθνικός Κανονισμός Ανοικτού Διαδικτύου - Εξειδίκευση θεμάτων του Κανονισμού (ΕΕ) 2015/2120 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για τη θέσπιση μέτρων σχετικά με την πρόσβαση στο ανοικτό διαδίκτυο και την τροποποίηση της οδηγίας 2002/22/ΕΚ για την καθολική υπηρεσία και τα δικαιώματα των χρηστών όσον αφορά δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών» (Β' 242/2019, όπως ισχύει),

θ) Την απόφαση υπό στοιχεία ΕΕΤΤ ΑΠ 970/1/30-11-2020 «Διενέργεια δημόσιας διαβούλευσης του Σχεδίου Απόφασης της ΕΕΤΤ για την τροποποίηση του υφιστάμενου Κανονισμού Δεικτών Ποιότητας (υπ' αρ. 621/011/27-09-2011) ως προς τους Δείκτες Ποιότητας σταθερής τηλεφωνίας, σταθερών ευρυζωνικών υπηρεσιών και υπηρεσιών VoIP, υπηρεσιών εξυπηρέτησης τελικών χρηστών και υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου»,

ι) Τη δημόσια διαβούλευση που διενεργήθηκε κατόπιν της απόφασης υπό στοιχεία ΕΕΤΤ ΑΠ 970/1/30-11-2020 κατά το διάστημα από 1/12/2020 έως και 29/1/2021 για την τροποποίηση του υφιστάμενου Κανονισμού Δεικτών Ποιότητας και τις απαντήσεις των συμμετεχόντων σε αυτή,

ια) Την απόφαση υπό στοιχεία ΕΕΤΤ ΑΠ 991/7Α/17-5-2021 «Αποτελέσματα Δημόσιας Διαβούλευσης για την τροποποίηση της απόφασης της υπό στοιχεία ΕΕΤΤ 621/011/27-9-2011»,

ιβ) Την υπ' αρ. ΕΕΤΤ 35354/Φ600/12-5-2021 εισήγηση της αρμόδιας υπηρεσίας της ΕΕΤΤ και μετά από προφορική εισήγηση του Προέδρου, Καθηγ. Κων/νου Μασσέλου και του Αντιπροέδρου, Καθηγ. Δημήτριου Βαρουτά,

ιγ) Το γεγονός ότι από τις διατάξεις της παρούσας δεν επιβαρύνεται ούτε ο κρατικός προϋπολογισμός ούτε ο προϋπολογισμός της ΕΕΤΤ, αποφασίζει:

1. Την τροποποίηση και κωδικοποίηση της απόφασης ΕΕΤΤ ΑΠ. 621/011/27-09-2011 (Κανονισμός Δεικτών Ποιότητας) ως προς τους Δείκτες Ποιότητας σταθερής τηλεφωνίας, σταθερών ευρυζωνικών υπηρεσιών και υπηρεσιών VoIP, υπηρεσιών εξυπηρέτησης τελικών χρηστών και υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου, ως ακολούθως:

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α.

Εισαγωγή

Άρθρο 1.

Σκοπός - Πεδίο εφαρμογής

1. Σκοπός της παρούσας απόφασης είναι:

α) ο ορισμός αντικειμενικών και συγκρίσιμων Δεικτών Ποιότητας των παρεχόμενων προς το κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών ώστε οι τελικοί χρήστες να διευκολύνονται:

ι. στη σύγκριση της ποιότητας υπηρεσιών που παρέχονται από διαφορετικούς παρόχους υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, και

ii. στην πιστοποίηση, στο μέτρο του δυνατού, της ποιότητας υπηρεσιών που ήδη τους παρέχονται.

β) ο καθορισμός ενός σαφούς πλαισίου υποχρεώσεων των παρόχων δικτύων ηλεκτρονικών υπηρεσιών ή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών σχετικά με τους Δείκτες Ποιότητας των παρεχόμενων από αυτούς υπηρεσιών προς τους τελικούς χρήστες, το οποίο εγγυάται αντικειμενική, διαφανή και αμερόληπτη ενημέρωση και άμεση, εύκολη και γρήγορη πρόσβαση των τελικών χρηστών στις πληροφορίες που αφορούν την ποιότητα των παρεχόμενων σε αυτούς υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

2. Η παρούσα απόφαση καθορίζει, μεταξύ άλλων:

α) τους Δείκτες Ποιότητας που πρέπει να μετρούνται από τους παρόχους,

β) τη μεθοδολογία μέτρησης καθώς και το περιεχόμενο και τη μορφή των προς δημοσίευση πληροφοριών ώστε να εξασφαλίζεται ότι οι τελικοί χρήστες έχουν πρόσβαση σε πλήρεις, συγκρίσιμες και εύχρηστες πληροφορίες,

γ) τον τρόπο δημοσίευσης των πληροφοριών,

δ) το χρόνο δημοσίευσης των πληροφοριών,

ε) κοινά πρότυπα, τόσο για τα στατιστικά που δημοσιεύονται, όσο και για τα πρωτογενή δεδομένα που καταγράφονται από τους παρόχους, ώστε να καθίσταται δυνατή η από κοινού επεξεργασία των δεδομένων όλων των παρόχων.

3. Η παρούσα απόφαση αφορά τις ακόλουθες κατηγορίες Δεικτών Ποιότητας:

α) Χωρητικότητας σταθερών δικτύων (Κατηγορία Δ.Π. Χ),

β) Παροχής νέας σύνδεσης και επιδιόρθωσης βλαβών (Κατηγορία Δ.Π. Σ),

γ) Εξυπηρέτησης τελικών χρηστών (Κατηγορία Δ.Π. Ε).

δ) Υπηρεσιών καταλόγου (Δ.Π. Κ).

4. Η κατηγορία Δ.Π. Χ περιλαμβάνει τον Δ.Π.:

α) Χ01: Ποσοστό χρησιμοποίησης συνδέσμων.

5. Η κατηγορία Δ.Π. Σ περιλαμβάνει τους Δ.Π.:

α) Σ01: Χρόνος παροχής αρχικής σύνδεσης.

β) Σ02: Ποσοστό αναφορών βλάβης.

γ) Σ03: Χρόνος αποκατάστασης βλαβών.

6. Η κατηγορία Δ.Π. Ε περιλαμβάνει τους Δ.Π.:

α) Ε01: Ποσοστό αναπάντητων κλήσεων σε τηλεφωνικούς αριθμούς εξυπηρέτησης τελικών χρηστών.

β) Ε02: Χρόνος απόκρισης σε τηλεφωνικούς αριθμούς εξυπηρέτησης τελικών χρηστών.

γ) Ε03: Ποσοστά και χρόνοι επίλυσης παραπόνων συνδρομητών.

7. Η κατηγορία Δ.Π. Κ περιλαμβάνει τον Δ.Π.:

α) Κ01: Χρόνος απόκρισης υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου.

8. Οι αναφερόμενοι στην παρούσα απόφαση Δ.Π. μετρούνται από τους παρόχους, καθώς οι μετρήσεις αφορούν μη προσβάσιμα από εξωτερικούς παρατηρητές σημεία του δικτύου, και βασίζονται σε στοιχεία που διαθέτει μόνο ο πάροχος, ή/και στοιχεία τα οποία είναι εμπιστευτικά.

9. Για κάθε Δ.Π., η παρούσα απόφαση περιλαμβάνει τις οδηγίες για τη μέτρηση, τα στατιστικά που παρουσιάζονται προς το κοινό (δημόσια στατιστικά), μαζί με τα μεταδεδομένα των μετρήσεων, καθώς και τα πρωτογενή δεδομένα που καταγράφονται.

10. Η ΕΕΤΤ δύναται να διεξάγει η ίδια μετρήσεις - ή να αναθέτει τη διενέργεια μετρήσεων για λογαριασμό της σε τρίτα μέρη - και άλλων δεικτών που σχετίζονται με την ποιότητα των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών (και δεν αναφέρονται στην παρούσα), καθώς και να δημοσιεύει τα αποτελέσματα των μετρήσεων. Παραδείγματα τέτοιων δεικτών είναι ο χρόνος εγκατάστασης κλήσης, το ποσοστό αποτυχίας κλήσεων, η ποιότητα ομιλίας, η ταχύτητα μεταφοράς δεδομένων, ο χρόνος μεταφόρτωσης ιστοσελίδων, η καθυστέρηση αποστολής δεδομένων, η διακύμανση της καθυστέρησης, και το ποσοστό απωλειών πακέτων. Για τη διεξαγωγή των μετρήσεων, η ΕΕΤΤ δύναται επίσης να καθορίσει σχετικές υποχρεώσεις των παρόχων για την παροχή πρόσβασης ή άλλων σχετικών διευκολύνσεων. Σε κάθε περίπτωση, η ΕΕΤΤ οφείλει να διασφαλίζει ότι οι μετρούμενοι δείκτες είναι δυνατόν να μετρηθούν αντικειμενικά χωρίς να θίγεται η εμπιστευτικότητα, η ασφάλεια και η ακεραιότητα των δικτύων.

11. Η παρούσα απόφαση δεν επηρεάζει τις υποχρεώσεις που αναφέρονται στο άρθρο 63 του ν. 4070/2012 σχετικά με την ποιότητα υπηρεσιών των καθορισμένων επιχειρήσεων (υπόχρεοι καθολικής υπηρεσίας).

Άρθρο 2.

Ορισμοί

1. «Δείκτης Ποιότητας» (Δ.Π.): ένα σύνολο συναφών μεγεθών ή μετρικών, μέσω του οποίου αποτιμάται μέρος/στοιχεία της ποιότητας μιας παρεχόμενης υπηρεσίας ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

2. «Απλή μεταπώληση υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών»: η απλή προώθηση για εμπορικούς λόγους και η μεταπώληση σε τελικούς χρήστες υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, οι οποίες παρέχονται από νομίμως λειτουργούσες επιχειρήσεις ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

3. «Απλός μεταπωλητής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών»: το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που ασκεί απλή μεταπώληση υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

4. «Εικονικός πάροχος»: θεωρείται το πρόσωπο το οποίο εάν και δεν διαθέτει δική του υποδομή ηλεκτρονικών επικοινωνιών, παρέχει υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών υπό δικό του εμπορικό σήμα και επιχειρηματική οργάνωση, βασιζόμενο στην υποδομή άλλων προσώπων που παρέχουν δίκτυα ή και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών με τα οποία έχει συνάψει σχετική σύμβαση.

5. «Άμεση υπηρεσία»: Υπηρεσία σύνδεσης η οποία παρέχεται μέσω του δικτύου πρόσβασης του παρόχου του συνδρομητή.

6. «Έμμεση υπηρεσία»: Υπηρεσία σύνδεσης η οποία παρέχεται μέσω δικτύου πρόσβασης άλλου παρόχου, από τον οποίο προμηθεύεται υπηρεσίες χονδρικής ο πάροχος του συνδρομητή (π.χ. υπηρεσίες VDSL VPU, VPU Light).

7. «Τηλεπικοινωνιακός Σύνδεσμος», ή απλά «Σύνδεσμος»: Φυσικό ή λογικό κύκλωμα που συνδέει δύο κόμβους σε ένα δίκτυο.

8. «Ομάδα Συνάθροισης Συνδέσμων (Link Aggregation Group)»: Σύνολο φυσικών συνδέσμων που συνδυάζονται σε ένα λογικό σύνδεσμο με σκοπό την αύξηση της χωρητικότητας, ή την παροχή εφεδρείας σε περίπτωση που κάποιος από τους φυσικούς συνδέσμους παρουσιάσει βλάβη (π.χ. μέσω του Link Aggregation Control Protocol - LACP).

9. «Οριακός δρομολογητής»: Δρομολογητής που συνδέει το δίκτυο του παρόχου με ένα ή περισσότερα άλλα εξωτερικά δίκτυα.

10. «Σημείο Ανταλλαγής Κίνησης Διαδικτύου (Internet Exchange Point)»: Φυσική υποδομή όπου πάροχοι υπηρεσιών πρόσβασης στο Διαδίκτυο, ή και πάροχοι περιεχομένου, ανταλλάσσουν κίνηση δεδομένων Διαδικτύου μεταξύ τους.

11. «Σταθερή πρόσβαση»: Η ενσύρματη ή ασύρματη πρόσβαση του συνδρομητή στο δημόσιο δίκτυο επικοινωνιών, στην οποία το σημείο τερματισμού δικτύου του συνδρομητή και το σημείο πρόσβασης του δημόσιου δικτύου επικοινωνιών είναι σταθερά. Περιλαμβάνει τις υποκατηγορίες «Σταθερής Ενσύρματης Πρόσβασης», «Σταθερής Ασύρματης Πρόσβασης» και «Δορυφορικής Πρόσβασης».

12. «Δίκτυο σταθερής πρόσβασης» ή «σταθερό δίκτυο»: Δίκτυο ή τμήμα δικτύου όπου υπάρχει σταθερή πρόσβαση συνδρομητών.

13. «Σταθερή Ασύρματη Πρόσβαση»: Η πρόσβαση του συνδρομητή στο δημόσιο δίκτυο επικοινωνιών, στην οποία το σημείο τερματισμού δικτύου του συνδρομητή και το σημείο πρόσβασης του δημόσιου δικτύου επικοινωνιών είναι σταθερά, και χρησιμοποιείται ασύρματη τεχνολογία για την επικοινωνία μεταξύ τους.

14. «Δίκτυο σταθερής ασύρματης πρόσβασης» ή «σταθερό ασύρματο δίκτυο»: Δίκτυο ή τμήμα δικτύου όπου υπάρχει σταθερή ασύρματη πρόσβαση συνδρομητών.

15. «Σταθερή Ενσύρματη Πρόσβαση»: Η πρόσβαση του συνδρομητή στο δημόσιο δίκτυο επικοινωνιών, στην οποία το σημείο τερματισμού δικτύου του συνδρομητή και το σημείο πρόσβασης του δημόσιου δικτύου επικοινωνιών είναι σταθερά, και χρησιμοποιείται ενσύρματη τεχνολογία για την επικοινωνία μεταξύ τους.

16. «Δίκτυο σταθερής ενσύρματης πρόσβασης» ή «σταθερό ενσύρματο δίκτυο»: Δίκτυο ή τμήμα δικτύου όπου υπάρχει σταθερή ενσύρματη πρόσβαση συνδρομητών.

17. «Δορυφορική πρόσβαση»: Η πρόσβαση του συνδρομητή στο δημόσιο δίκτυο επικοινωνιών μέσω δορυφορικής σύνδεσης.

18. «Δίκτυο δορυφορικής πρόσβασης» ή «δορυφορικό δίκτυο»: Δίκτυο ή τμήμα δικτύου όπου υπάρχει δορυφορική πρόσβαση συνδρομητών.

19. «Κινητή πρόσβαση»: Η ασύρματη πρόσβαση του συνδρομητή στο δημόσιο δίκτυο επικοινωνιών, στην οποία το σημείο τερματισμού δικτύου του συνδρομητή δεν είναι σταθερό και επιτρέπει την εν κινήσει επικοινωνία του τερματικού εξοπλισμού του συνδρομητή σε μεγάλες περιοχές.

20. «Κινητό δίκτυο»: Δίκτυο ή τμήμα δικτύου όπου υπάρχει κινητή πρόσβαση συνδρομητών.

21. «Φορητότητα»: Διαδικασία με την οποία ο συνδρομητής διατηρεί τον ή τους γεωγραφικούς ή μη αριθμούς κλήσης του όταν αλλάζει φορέα παροχής υπηρεσίας, σύμφωνα με την απόφαση της υπό στοιχεία ΕΕΤΤ ΑΠ. 696/115/11-7-2013 (όπως ισχύει).

22. Κατά τα λοιπά ισχύουν οι ορισμοί του άρθρου 2 του ν. 4070/2012.

23. Τα ακρωνύμια που χρησιμοποιούνται στην παρούσα Απόφαση παρουσιάζονται συγκεντρωτικά στο Παράρτημα 2.

Άρθρο 3.

Γενικές Αρχές

1. Η δημοσίευση συγκρίσιμων, επαρκών και επικαιροποιημένων πληροφοριών από τους υπόχρεους παρόχους υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών σχετικά με την ποιότητα των υπηρεσιών προς τους τελικούς χρήστες, είναι απαραίτητη τόσο για την προστασία των τελικών χρηστών, όσο και για την προαγωγή του ανταγωνισμού μεταξύ των παρόχων ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

2. Η μεθοδολογία μέτρησης καθώς και η μορφή και το περιεχόμενο των πληροφοριών των Δ.Π. που δημοσιεύονται είναι καθοριστικοί παράγοντες για την αποτελεσματικότητα της επίτευξης των στόχων που η δημοσίευσή τους εξυπηρετεί.

3. Η πρόσβαση των τελικών χρηστών σε πλήρεις, συγκρίσιμες και εύχρηστες πληροφορίες για τους Δ.Π. πρέπει να είναι άμεση, εύκολη και ταχεία.

4. Η συχνότητα ενημέρωσης των Δ.Π. από τους υπόχρεους με βάση την παρούσα Απόφαση για την μέτρηση τους πρέπει να εξασφαλίζει την παροχή επικαιροποιημένων πληροφοριών στους τελικούς χρήστες ώστε να μπορούν να επιλέγουν τον πάροχο/υπηρεσία ηλεκτρονικών επικοινωνιών που επιθυμούν έχοντας στη διάθεσή τους επίκαιρα στοιχεία.

5. Οι δείκτες που αναφέρονται στην παρούσα Απόφαση αποτελούν το ελάχιστο σύνολο δεικτών, το οποίο οι υπόχρεοι πάροχοι υποχρεούνται να παρουσιάζουν. Οι πάροχοι δύναται να μετρούν και να παρουσιάζουν και άλλους πρόσθετους Δ.Π. των υπηρεσιών που παρέχουν, με τις προϋποθέσεις ότι αφενός η παρουσίασή

τους γίνεται με τρόπο εύληπτο και όχι παραπλανητικό στους τελικούς χρήστες και σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, και αφετέρου ότι υπάρχει σαφής διάκριση των πρόσθετων δεικτών από τους Δ.Π. που υποχρεούνται, με βάση την παρούσα, να μετρούν.

6. Με την επιφύλαξη των παρ. 2 και 3 του άρθρου 4, υπεύθυνος για τη μέτρηση και παρουσίαση των Δ.Π. που αναφέρονται στην παρούσα είναι ο πάροχος υπηρεσίας που χρεώνει τον τελικό χρήστη.

7. Όταν η κάλυψη μιας υπηρεσίας επί της οποίας μετράται κάποιος Δ.Π. επεκτείνεται γεωγραφικά σε μία ή περισσότερες νέες γεωγραφικές περιοχές κατά την διάρκεια μίας χρονικής περιόδου συλλογής δεδομένων, οι νέες γεωγραφικές περιοχές θα ληφθούν υπόψη κατά την διεξαγωγή μετρήσεων της αμέσως επόμενης χρονικής περιόδου συλλογής δεδομένων.

Άρθρο 4.

Υπόχρεοι πάροχοι

1. Οι υποχρεώσεις που επιβάλλει η παρούσα Απόφαση βαρύνουν τους παρόχους δημοσίων δικτύων ηλεκτρονικών υπηρεσιών ή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών στο κοινό, που παρέχουν υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών για τουλάχιστον 12 μήνες. Ειδικότερα, με την επιφύλαξη των παρ. 2 και 3 του παρόντος άρθρου:

α) Υπόχρεοι παροχής του Δ.Π. Χ01 και των Δ.Π. της κατηγορίας Ε είναι οι πάροχοι που λειτουργούν υπό καθεστώς Γενικής Άδειας και παρέχουν διαθέσιμες στο κοινό υπηρεσίες τηλεφωνίας ή πρόσβασης στο Διαδίκτυο - ανεξαρτήτως του δικτύου τηλεφωνίας ή πρόσβασης στο Διαδίκτυο - και επιπρόσθετα διαθέτουν αθροιστικά τουλάχιστον 50.000 συνδρομητές υπηρεσιών τηλεφωνίας ή πρόσβασης στο Διαδίκτυο την πρώτη ημέρα του τελευταίου μήνα που προηγείται της περιόδου συλλογής δεδομένων.

β) Υπόχρεοι παροχής των Δ.Π. της κατηγορίας Σ είναι οι πάροχοι που λειτουργούν υπό καθεστώς Γενικής Άδειας και παρέχουν διαθέσιμες στο κοινό υπηρεσίες τηλεφωνίας ή πρόσβασης στο Διαδίκτυο μέσω σταθερού δικτύου πρόσβασης, εξαιρουμένων παρόχων υπηρεσιών αποκλειστικά δορυφορικών συνδέσεων, και επιπρόσθετα διαθέτουν αθροιστικά τουλάχιστον 50.000 συνδρομητές υπηρεσιών τηλεφωνίας ή πρόσβασης στο Διαδίκτυο την πρώτη ημέρα του τελευταίου μήνα που προηγείται της περιόδου συλλογής δεδομένων.

γ) Υπόχρεοι παροχής του Δ.Π. Κ01 είναι οι πάροχοι υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου.

2. Απλοί μεταπωλητές υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών δεν υποχρεούνται να πραγματοποιούν μετρήσεις και να δημοσιοποιούν αποτελέσματα Δ.Π. υπηρεσιών, σύμφωνα με την παρούσα.

3. Εικονικοί πάροχοι τηλεφωνικών υπηρεσιών και γενικότερα μεταπωλητές που λειτουργούν υπό καθεστώς Γενικής Άδειας υποχρεούνται στη μέτρηση μόνο του Δ.Π. Σ01 (εξαιρουμένων των παρόχων υπηρεσιών αποκλειστικά δορυφορικών συνδέσεων) και των Δ.Π. της κατηγορίας Ε. Επίσης, υποχρεούνται να δημοσιοποιούν στην ιστοσελίδα τους το όνομα/ονόματα των άλλων παρόχων

των οποίων τις υποδομές χρησιμοποιούν, και να παρέχουν κατάλληλο σύνδεσμο στην ιστοσελίδα τους για τα αποτελέσματα των υπολοίπων Δ.Π. των παρόχων αυτών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β.

Δείκτες Ποιότητας

Άρθρο 5.

Ποσοστό χρησιμοποίησης συνδέσμων (Χ01)

1. Ο Δ.Π. Χ01 εκφράζει το λόγο του όγκου δεδομένων σε ένα σύνδεσμο ανά μονάδα χρόνου, διά την ταχύτητα μετάδοσης της διεπαφής του συνδέσμου (χωρητικότητα).

2. Ο Δ.Π. Χ01 παρουσιάζεται ως ποσοστό επί τοις εκατό (%) με δύο δεκαδικά ψηφία.

3. Η μέτρηση γίνεται στους οριακούς δρομολογητές του δικτύου του κάθε παρόχου με άλλα δίκτυα, και αφορά τόσο φυσικούς όσο και λογικούς συνδέσμους.

4. Εξαιρούνται από τη μέτρηση οι σύνδεσμοι του δικτύου πρόσβασης, δηλαδή οι σύνδεσμοι με τους οποίους, στην έμμεση υπηρεσία, ένας πάροχος χονδρικής πρόσβασης παραδίδει την κίνηση στον πάροχο του συνδρομητή.

5. Στην περίπτωση Ομάδας Συνάθροισης Συνδέσμων, η συνολική χωρητικότητα ισούται με το άθροισμα των χωρητικότητων όλων των συνδέσμων της ομάδας.

6. Η μέτρηση γίνεται σε συνδέσμους πλήρως αμφίδρομης μετάδοσης (full-duplex), ξεχωριστά στην κατεύθυνση αποστολής (Transmit, TX) και στην κατεύθυνση λήψης (Receive, RX).

7. Η μέτρηση του όγκου δεδομένων ενός συνδέσμου σε μία κατεύθυνση γίνεται ανά τακτά χρονικά διαστήματα (τουλάχιστον ανά μία ώρα, ή και μικρότερα διαστήματα).

8. Κάθε υπόχρεος πάροχος καταγράφει το ποσοστό (%) χρησιμοποίησης, ανά ώρα και ανά ημέρα της περιόδου μέτρησης, για κάθε σύνδεσμο, ξεχωριστά για την κατεύθυνση αποστολής (TX) και την κατεύθυνση λήψης (RX).

9. Για κάθε σύνδεσμο, καταγράφεται αναγνωριστικό του συνδέσμου, η χωρητικότητά του, η ταυτότητα του μέρους που διασυνδέεται (εφόσον η διασύνδεση γίνεται μόνο με ένα δίκτυο), η τοποθεσία της διασύνδεσης, και το IXP όπου ανήκει (εφόσον ανήκει σε IXP).

10. Για τον υπολογισμό του ποσοστού χρησιμοποίησης ενός συνδέσμου σε διάστημα μιας ώρας, λαμβάνεται ο μέσος όρος των επιμέρους μετρήσεων αυτής της ώρας.

11. Δημόσια στατιστικά παρουσιάζονται συγκεντρωτικά, για τις εξής κατηγορίες:

α) Για το σύνολο των διασυνδέσεων με άλλα αυτόνομα δίκτυα σε υποδομές Σημείων Ανταλλαγής Κίνησης Διαδικτύου (Internet Exchange Points, IXP) εντός Ελλάδας,

β) Για το σύνολο των διασυνδέσεων με άλλα αυτόνομα εθνικά δίκτυα εκτός υποδομών Σημείων Ανταλλαγής Κίνησης Διαδικτύου,

γ) Για το σύνολο των διασυνδέσεων με άλλα αυτόνομα διεθνή δίκτυα εκτός υποδομών Σημείων Ανταλλαγής Κίνησης Διαδικτύου.

12. Για κάθε κατηγορία συνδέσμων, κάθε υπόχρεος πάροχος παρουσιάζει στο κοινό το μέσο ποσοστό (%) χρησιμοποίησης και το μέσο ημερήσιο μέγιστο ποσοστό

(%) χρησιμοποίησης του συνόλου των συνδέσμων που ανήκουν στην κατηγορία, ανά εβδομάδα της περιόδου μέτρησης, ξεχωριστά για την κατεύθυνση αποστολής (TX) και την κατεύθυνση λήψης (RX).

13. Για τον υπολογισμό του μέσου ποσοστού χρησιμοποίησης του συνόλου των συνδέσμων που ανήκουν σε μια κατηγορία σε διάστημα μιας εβδομάδας, λαμβάνεται ο μέσος όρος των ποσοστών χρησιμοποίησης των συνδέσμων που ανήκουν σε αυτή την κατηγορία, για όλες μετρήσεις αυτής της εβδομάδας.

14. Για τον υπολογισμό του μέσου ημερήσιου μέγιστου ποσοστού χρησιμοποίησης του συνόλου των συνδέσμων που ανήκουν σε μια κατηγορία σε διάστημα μιας εβδομάδας, ακολουθούνται τα εξής βήματα:

α) Βήμα 1ο: Υπολογίζεται το μέσο ποσοστό χρησιμοποίησης του συνόλου των συνδέσμων αυτής της κατηγορίας, για κάθε ώρα και ημέρα της εβδομάδας.

β) Βήμα 2ο: Βρίσκεται η μέγιστη τιμή επί των τιμών του Βήματος 1 για κάθε ημέρα της εβδομάδας.

γ) Βήμα 3ο: Υπολογίζεται ο μέσος όρος των μεγίστων τιμών του Βήματος 2 επί των ημερών της εβδομάδας.

15. Στην περίπτωση που ο αριθμός μετρήσεων ανά ώρα και ανά κατεύθυνση δεν είναι ο ίδιος για όλους τους συνδέσμους, για τον υπολογισμό του μέσου ποσοστού χρησιμοποίησης ενός συνόλου συνδέσμων σε μία χρονική περίοδο υπολογίζεται πρώτα το μέσο ποσοστό χρησιμοποίησης του κάθε συνδέσμου τη χρονική περίοδο αυτή, και στη συνέχεια ο μέσος όρος των ποσοστών των επιμέρους συνδέσμων.

Άρθρο 6.

Χρόνος παροχής αρχικής σύνδεσης (Σ01)

1. Ο Δ.Π. Σ01 (Χρόνος παροχής αρχικής σύνδεσης) εκφράζει το χρόνο που μεσολαβεί από τη στιγμή που μία παραδεκτή παραγγελία υπηρεσίας σύνδεσης γίνεται δεκτή από έναν πάροχο υπηρεσίας μέχρι τη στιγμή που η υπηρεσία είναι διαθέσιμη για χρήση (ολοκλήρωση παραγγελίας). Στην περίπτωση των συμβάσεων από απόσταση ή εκτός εμπορικού καταστήματος, ο Δ.Π. Σ01 εκφράζει το χρόνο που μεσολαβεί από την παρέλευση της προθεσμίας για την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης (14 ημερών), εκτός εάν ο συνδρομητής παραιτηθεί του δικαιώματος υπαναχώρησης, μέχρι τη στιγμή που η υπηρεσία είναι διαθέσιμη για χρήση (ολοκλήρωση παραγγελίας).

2. Μία παραγγελία υπηρεσίας θεωρείται παραδεκτή εφόσον τα στοιχεία και τα δικαιολογητικά που τη συνοδεύουν είναι πλήρη και ακριβή. Περιπτώσεις όπου απαραίτητα στοιχεία ή δικαιολογητικά δεν είναι πλήρη ή αποδειχθούν ανακριβή, περιλαμβάνονται στις μετρήσεις μόνο εφόσον και από τη στιγμή που αυτά καταστούν πλήρη και ακριβή.

3. Ο Δ.Π. Σ01 εφαρμόζεται μόνο σε σταθερά δίκτυα, με εξαίρεση τις παραγγελίες υπηρεσιών δορυφορικών συνδέσεων.

4. Ο Δ.Π. Σ01 εφαρμόζεται μόνο σε παραγγελίες υπηρεσιών τηλεφωνίας ή πρόσβασης στο Διαδίκτυο, ή και των δύο. Στην περίπτωση που η παραγγελία περιλαμβάνει και άλλες συμπληρωματικές υπηρεσίες (όπως

υπηρεσία τηλεόρασης), τυχόν επιπλέον χρόνος για την παροχή αυτών των υπηρεσιών δεν προσμετράται στον υπολογισμό του Δ.Π.

5. Στον υπολογισμό του Δ.Π. Σ01 περιλαμβάνονται μεταφορές σύνδεσης υπάρχοντος συνδρομητή σε νέα διεύθυνση. Εξαιρούνται ωστόσο αναβαθμίσεις ή υποβαθμίσεις υπηρεσιών (π.χ. από ADSL σε VDSL/FTTH ή αντίστροφα). Επίσης, εξαιρούνται μεταβιβάσεις συμβάσεων σε νέο συνδρομητή, αν δεν υπάρχει αλλαγή διεύθυνσης.

6. Για τον υπολογισμό του Δ.Π. Σ01 λαμβάνονται υπόψη τα εξής:

α) Στα πρωτογενή δεδομένα του δείκτη περιλαμβάνεται το σύνολο των συνδέσεων που πραγματοποιήθηκαν κατά την περίοδο συλλογής δεδομένων και ανήκουν στο πεδίο εφαρμογής του δείκτη, σύμφωνα με τις ανωτέρω παρ. 3-5.

β) Στο χρόνο παροχής αρχικής σύνδεσης συμπεριλαμβάνεται ο χρόνος που απαιτείται για την υλοποίηση τυχόν φορητότητας αριθμού.

γ) Στον υπολογισμό των εκατοστημορίων δεν περιλαμβάνονται οι περιπτώσεις στις οποίες υπάρχει καθυστέρηση στην ολοκλήρωση της παραγγελίας με υπαιτιότητα του πελάτη, π.χ. λόγω αιτήματος του πελάτη ή αδυναμίας πρόσβασης στις εγκαταστάσεις του πελάτη σε συμφωνημένη ημερομηνία και ώρα, εφόσον η πρόσβαση αυτή είναι αναγκαία.

δ) Σε περίπτωση που πάροχος και πελάτης συμφωνήσουν ότι μία παραγγελία πολλαπλών συνδέσεων θα υλοποιηθεί σταδιακά, κάθε στάδιο παράδοσης λογίζεται ως χωριστή παραγγελία.

ε) Περιπτώσεις παραγγελιών που υποβάλλονται σε πολλαπλά σημεία λογίζονται ως χωριστές παραγγελίες.

στ) Ο τυχόν χρόνος εγκατάστασης τερματικού εξοπλισμού στο χώρο του συνδρομητή δεν λαμβάνεται υπόψη στη μέτρηση.

7. Ο πάροχος παρουσιάζει στο κοινό τον αριθμό νέων συνδέσεων, και το 50ο και 95ο εκατοστημόριο του χρόνου παροχής αρχικής σύνδεσης, ανάλογα με το είδος του δικτύου πρόσβασης, αν η πρόσβαση είναι άμεση ή έμμεση, αν υπάρχει φορητότητα αριθμού ή όχι, και ανάλογα με την τεχνολογία της τηλεφωνικής σύνδεσης (σε σταθερά ενσύρματα δίκτυα).

8. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται για ολόκληρη την Επικράτεια και ανά Διοικητική Περιφέρεια.

Άρθρο 7.

Ποσοστό αναφορών βλάβης (Σ02)

και χρόνος αποκατάστασης βλαβών (Σ03)

1. Οι Δ.Π. Σ02 και Σ03 καταγράφονται και παρουσιάζονται μαζί από τον πάροχο.

2. Οι Δ.Π. Σ02, Σ03 εφαρμόζονται μόνο σε σταθερά δίκτυα, συμπεριλαμβανομένων συνδέσεων σταθερής ασύρματης πρόσβασης.

3. Ο Δ.Π. Σ02 (Ποσοστό αναφορών βλάβης) εκφράζει το ποσοστό (%) των παραδεκτών αναφορών βλάβης στο σύνολο των συνδέσεων, και υπολογίζεται ως ο λόγος όλων των παραδεκτών αναφορών βλάβης που λαμβάνονται από τον πάροχο υπηρεσίας δια το μέσο αριθμό των συνδέσεων στην περίοδο μέτρησης, επί 100.

4. Ο μέσος αριθμός συνδέσεων στη διάρκεια της περιόδου μέτρησης υπολογίζεται ως το άθροισμα των αριθμών συνδέσεων για όλες τις ημέρες της περιόδου μέτρησης, διά το πλήθος των ημερών. Ο αριθμός των συνδέσεων για κάθε ημέρα υπολογίζεται στο τέλος της ημέρας.

5. Ο Δ.Π. Σ03 (Χρόνος αποκατάστασης βλαβών) εκφράζει το χρόνο από τη στιγμή που μια παραδεκτή αναφορά βλάβης λαμβάνεται από τον πάροχο υπηρεσίας, μέχρι τη στιγμή που το/τα στοιχεία της υπηρεσίας ή η υπηρεσία εξ ολοκλήρου αποκατασταθεί σε κανονικές συνθήκες λειτουργίας, όπως ίσχυαν πριν επέλθει η βλάβη.

6. Ο υπολογισμός του Δ.Π. Σ03 περιλαμβάνει όλες τις αποκαταστάσεις βλαβών που πραγματοποιήθηκαν την περίοδο συλλογής δεδομένων, ανεξαρτήτως του χρόνου λήψης της αντίστοιχης παραδεκτής αναφοράς βλάβης.

7. Ως παραδεκτή αναφορά βλάβης θεωρείται μία πλήρης και ακριβής αναφορά διακοπτόμενης ή υποβαθμισμένης υπηρεσίας, η οποία γίνεται από τον πελάτη (ή από κάποιον εκπρόσωπο αυτού) στο δημοσιοποιημένο σημείο επαφής του παρόχου υπηρεσίας (είτε προφορικά είτε σε γραπτή μορφή είτε σε οποιαδήποτε άλλη αποδεκτή μορφή), αποδίδεται στο δίκτυο του παρόχου υπηρεσίας ή σε οποιοδήποτε αλληλοσυνδεδεμένο δημόσιο δίκτυο και δεν αποδεικνύεται ότι είναι αβάσιμη κατά τον έλεγχο.

8. Οι αναφορές βλάβης θεωρούνται παραδεκτές, εκτός εάν συντρέχει συγκεκριμένος λόγος για να θεωρηθούν μη παραδεκτές (αβάσιμες).

9. Ως υποβαθμισμένη υπηρεσία θεωρείται η υπηρεσία της οποίας η ποιότητα μετάδοσης είναι τόσο χαμηλή σε σχέση με την προηγούμενα προσφερόμενη, ώστε η υπηρεσία καθίσταται πλέον μη λειτουργική. Ειδικότερα, στην περίπτωση υπηρεσίας πρόσβασης στο Διαδίκτυο, περιλαμβάνονται οι περιπτώσεις όπου διαπιστώνονται συνεχείς ή επαναλαμβανόμενες αρνητικές αποκλίσεις (δηλαδή αποκλίσεις οι οποίες αντιστοιχούν σε χειρότερη απόδοση) μεταξύ της μετρούμενης ταχύτητας στο Διαδίκτυο και της ταχύτητας που αναφέρεται στους όρους παροχής/χρήσης της υπηρεσίας, όπως οι αποκλίσεις αυτές ορίζονται στην απόφαση της υπό στοιχεία ΕΕΤΤ ΑΠ. 876/7Β/17-12-2-18 (όπως ισχύει).

10. Από τον υπολογισμό των Δ.Π. Σ02, Σ03 εξαιρούνται οι βλάβες σε οποιοδήποτε μέρος εξοπλισμού στην πλευρά του πελάτη στα τερματικά σημεία του δικτύου, καθώς και οι βλάβες που αφορούν σε κοινόχρηστα τηλέφωνα.

11. Βλάβη σύνδεσης, στις περιπτώσεις που η ίδια γραμμή πρόσβασης εξυπηρετεί περισσότερους από έναν τηλεφωνικούς αριθμούς του ίδιου συνδρομητή (όπως σε τηλεφωνικά κέντρα εταιριών), λογίζεται ως μία βλάβη ανεξάρτητα από τον αριθμό των επηρεαζόμενων αριθμών.

12. Σε περίπτωση επαναλαμβανόμενων αναφορών βλάβης για την σύνδεση, πριν την αποκατάσταση της βλάβης, μόνο μία αναφορά λαμβάνεται υπόψη.

13. Από τον υπολογισμό των εκατοστημορίων του Δ.Π. Σ03 εξαιρούνται περιπτώσεις όπου υπάρχει καθυστέρηση στην αποκατάσταση της βλάβης με υπαιτιότητα συνδρομητή, π.χ. λόγω:

α) Αιτήματος του ίδιου του πελάτη για καθυστέρηση στην αποκατάσταση.

β) Αδυναμίας πρόσβασης στις εγκαταστάσεις του πελάτη την καθορισμένη ώρα, εφόσον η πρόσβαση αυτή είναι απαραίτητη.

14. Ο πάροχος καταγράφει όλες τις αναφορές βλαβών από συνδρομητές, και επεξηγεί τους λόγους για τους οποίους μια αναφορά βλάβης δεν γίνεται παραδεκτή. Επίσης, επισημαίνει τις περιπτώσεις όπου υπάρχει καθυστέρηση στην αποκατάσταση βλάβης με υπαιτιότητα συνδρομητή.

15. Ο πάροχος παρουσιάζει στο κοινό τον αριθμό παραδεκτών αναφορών βλάβης σε απόλυτο αριθμό και ανά σύνδεση, τον μέσο αριθμό συνδέσεων συνδρομητών στην περίοδο μέτρησης, καθώς και το 50ο και 95ο εκατοστημόριο του χρόνου αποκατάστασης βλαβών, ανάλογα με το αν η πρόσβαση είναι άμεση ή έμμεση, την τεχνολογία της τηλεφωνικής σύνδεσης και την τεχνολογία πρόσβασης στο Διαδίκτυο. Στην άμεση υπηρεσία, παρουσιάζεται επιπλέον και το ποσοστό των βλαβών οι οποίες αποκαθίστανται σε μία εργάσιμη ημέρα.

16. Τα στατιστικά παρουσιάζονται για ολόκληρη την Επικράτεια και ανά Διοικητική Περιφέρεια.

Άρθρο 8.

Ποσοστό αναπάντητων κλήσεων (E01)

και χρόνος απόκρισης σε τηλεφωνικούς

αριθμούς εξυπηρέτησης τελικών χρηστών (E02)

1. Οι Δ.Π. E01 και E02 καταγράφονται και παρουσιάζονται μαζί από τον πάροχο.

2. Ο Δ.Π. E01 εκφράζεται ως ποσοστό (%) κλήσεων με ακρίβεια 2 δεκαδικών ψηφίων και υπολογίζεται ως το πηλίκο του πλήθους των αναπάντητων κλήσεων προς τον υπό εξέταση τηλεφωνικό αριθμό εξυπηρέτησης τελικών χρηστών (στην υπό εξέταση χρονική περίοδο) διά του συνολικού πλήθους (απαντημένων και αναπάντητων) τηλεφωνικών κλήσεων προς τον τηλεφωνικό αυτό αριθμό (στην υπό εξέταση χρονική περίοδο).

3. Ο Δ.Π. E02 εκφράζεται σε δευτερόλεπτα και ορίζεται ως ο χρόνος από τη στιγμή της εγκατάστασης της κλήσης [όπως η περίπτωση αποστολής τόνου κουδουνίσματος (ringing tone)] προς κάθε τηλεφωνικό αριθμό εξυπηρέτησης τελικών χρηστών μέχρι την απάντηση από τον χειριστή της κλήσης αυτής.

4. Στους Δ.Π. E01, E02 περιλαμβάνονται τουλάχιστον οι τρεις πρώτοι σε ετήσια κίνηση τηλεφωνικοί αριθμοί εξυπηρέτησης τελικών χρηστών, οι οποίοι καλύπτουν τη λήψη παραγγελιών, την παροχή πληροφοριών/βοήθειας, και τη βλαβοληψία.

5. Κάθε πάροχος αναφέρει την υπηρεσία εξυπηρέτησης στην οποία αντιστοιχεί ο εκάστοτε τηλεφωνικός αριθμός. Ως ξεχωριστές υπηρεσίες νοούνται τουλάχιστον:

α) η λήψη παραγγελιών και η παροχή πληροφοριών/βοήθειας,

β) η βλαβοληψία.

Επιπρόσθετα, ο κάθε πάροχος μπορεί να κάνει πιο λεπτομερή κατηγοριοποίηση σε υπηρεσίες (όπως λήψη παραγγελιών/παροχή πληροφοριών/βλαβοληψία σε εταιρικούς πελάτες, ή σε πελάτες συγκεκριμένων πακέτων).

6. Στους Δ.Π. Ε01, Ε02 μπορεί να περιλαμβάνονται διαφορετικοί αριθμοί, που οδηγούν στην ίδια υπηρεσία εξυπηρέτησης πελατών.

7. Εξαιρούνται αριθμοί fax, καθώς και τηλεφωνικοί αριθμοί όπου η υπηρεσία εξυπηρέτησης τελικών χρηστών υλοποιείται αποκλειστικά από αυτοματοποιημένο σύστημα (π.χ. από IVR χωρίς δυνατότητα σύνδεσης με χειριστή, ή απλά ηχογραφημένες πληροφορίες).

8. Αναπάντητη κλήση σε τηλεφωνική γραμμή εξυπηρέτησης τελικών χρηστών θεωρείται η κλήση στην οποία:

α) το τηλεφωνικό κέντρο της υπηρεσίας εξυπηρέτησης τελικών χρηστών αδυνατεί να εγκαταστήσει κλήση (όπως η περίπτωση αποστολής τόνου κατειλημμένου).

β) το τηλεφωνικό κέντρο της υπηρεσίας εξυπηρέτησης τελικών χρηστών απορρίπτει την κλήση.

γ) ο καλών τελικός χρήστης εγκαταλείπει την κλήση στην περίοδο αναμονής και σε χρόνο μεγαλύτερο από 5 δευτερόλεπτα από τη στιγμή που έχει εγκατασταθεί η κλήση.

δ) ο καλών τελικός χρήστης λαμβάνει απαντητικό σήμα από αυτοματοποιημένο σύστημα ενώ έχει επιλέξει επικοινωνία με χειριστή αλλά η σύνδεση με το χειριστή τελικώς δεν πραγματοποιήθηκε.

9. Για τον υπολογισμό του Δ.Π. Ε01 δεν λαμβάνονται υπόψη οι κλήσεις που εγκαταλείπονται σε χρόνο μικρότερο των 5 δευτερολέπτων από τη στιγμή που έχει εγκατασταθεί η κλήση προς την υπηρεσία εξυπηρέτησης τελικών χρηστών.

10. Σε τηλεφωνικούς αριθμούς όπου η υπηρεσία εξυπηρέτησης τελικών χρηστών υλοποιείται από συνδυασμό αυτοματοποιημένου συστήματος και χειριστή, το ποσοστό αναπάντητων κλήσεων στον Δ.Π. Ε01 υπολογίζεται μόνο επί των κλήσεων όπου ο χρήστης δεν επέλεξε να εξυπηρετηθεί αποκλειστικά από αυτοματοποιημένο σύστημα (δηλαδή επέλεξε σύνδεση με χειριστή, ή ανέμενε τη σύνδεση με χειριστή χωρίς να πραγματοποιήσει επιλογή για εξυπηρέτηση από αυτοματοποιημένο σύστημα).

11. Για τον υπολογισμό του Δ.Π. Ε02, στις περιπτώσεις που ο αριθμός εξυπηρέτησης τελικών χρηστών απαντάται αποκλειστικά από χειριστή, ως χρόνος απόκρισης λογίζεται ο χρόνος μέχρι τη σύνδεση του τελικού χρήστη με τον χειριστή, στον οποίο θα αναφέρει την ερώτηση ή το πρόβλημά του. Στις περιπτώσεις που ο αριθμός εξυπηρέτησης τελικών χρηστών απαντάται από αυτοματοποιημένο σύστημα και παράλληλα παρέχεται και η δυνατότητα επικοινωνίας με χειριστή, ως χρόνος απόκρισης θεωρείται ο χρόνος μέχρι τη σύνδεση του τελικού χρήστη με το χειριστή, εφόσον αυτό έχει επιλεγεί, στον οποίο θα αναφέρει την ερώτηση ή το πρόβλημά του (συμπεριλαμβάνεται και ο χρόνος περιήγησης στο αυτοματοποιημένο σύστημα). Οι περιπτώσεις που ο τελικός χρήστης επέλεξε να εξυπηρετηθεί αποκλειστικά από αυτοματοποιημένο σύστημα δεν λαμβάνονται υπόψη στον υπολογισμό του Δ.Π. Ε02.

12. Για τον υπολογισμό του Δ.Π. Ε02 δεν λαμβάνονται υπόψη οι αναπάντητες κλήσεις, όπως ορίζονται στο παρόν Άρθρο.

13. Ο πάροχος καταγράφει αναλυτικά όλες τις εισερχόμενες κλήσεις, καθώς και το εάν η κλήση θεωρείται αναπάντητη ή όχι (σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος Άρθρου), και το εάν η γραμμή υλοποιείται αποκλειστικά από χειριστή ή από συνδυασμό χειριστή και αυτοματοποιημένου συστήματος.

14. Ο πάροχος παρουσιάζει στο κοινό, για τη χρονική περίοδο συλλογής δεδομένων, τον αριθμό κλήσεων, το ποσοστό αναπάντητων κλήσεων, το 50ο και 95ο εκατοστημόριο του χρόνου απόκρισης, καθώς και το ποσοστό των κλήσεων που απαντήθηκαν εντός 60 δευτερολέπτων, ανά υπηρεσία εξυπηρέτησης τελικών χρηστών και αριθμό εξυπηρέτησης. Για κάθε αριθμό εξυπηρέτησης αναφέρονται επίσης το ωράριο εξυπηρέτησης και η χρέωση της κλήσης από το δίκτυο του παρόχου.

Άρθρο 9.

Ποσοστά και χρόνοι επίλυσης παραπόνων συνδρομητών (Ε03)

1. Για τον υπολογισμό του Δ.Π. Ε03 λαμβάνονται υπόψη όλα τα παράπονα που λαμβάνονται από τον πάροχο και έχουν ως αντικείμενο την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

2. Το παράπονο ορίζεται ως η έκφραση δυσαρέσκειας που απευθύνει ο συνδρομητής για μια κατάσταση ή συμβάν σχετικά με τη συγκεκριμένη υπηρεσία που του παρέχεται από τον πάροχο, η οποία καταγράφεται είτε προφορικά (π.χ. στο σημείο πώλησης, ή σε τηλεφωνική επικοινωνία), είτε με άλλο τρόπο στα μέσα επικοινωνίας που διαθέτει ο πάροχος για το σκοπό αυτό (π.χ. ταχυδρομικά, μέσω email ή fax, μέσω ιστοσελίδας).

3. Συμπεριλαμβάνονται όλα τα παράπονα που λαμβάνονται επώνυμα από τον συνδρομητή με κάποιον από τους ανωτέρω τρόπους, με τις εξαιρέσεις της παρ. 6 του παρόντος άρθρου.

4. Στην περίπτωση που το ίδιο παράπονο υποβάλλεται με παραπάνω από ένα μέσα (π.χ. και τηλεφωνικά και μέσω ιστοσελίδας), ως ημερομηνία και μέσο υποβολής του παραπόνου θεωρείται η ημερομηνία και το μέσο της νωρίτερης υποβολής.

5. Τα παράπονα των συνδρομητών κατηγοριοποιούνται ως εξής:

- α) Παράπονα για ελλιπή ενημέρωση από τον πάροχο.
- β) Παράπονα για χρεώσεις.
- γ) Παράπονα για γενική ποιότητα υπηρεσιών τηλεφωνίας (εκτός από δήλωση βλάβης).
- δ) Παράπονα για γενική ποιότητα υπηρεσιών διαδικτύου (εκτός από δήλωση βλάβης).
- ε) Παράπονα για καθυστέρηση αποκατάστασης βλαβών.
- στ) Παράπονα για καθυστέρηση επανασύνδεσης υπηρεσιών σε περιπτώσεις διακοπής ή φραγής.
- ζ) Παράπονα για λοιπές καθυστερήσεις όπως καθυστέρηση ενεργοποίησης/τροποποίησης/κατάργησης προγραμμάτων ή/και υπηρεσιών.
- η) Παράπονα για αμφισβήτηση πώλησης ή εγγραφής σε υπηρεσίες.

Σε περίπτωση που κάποια παράπονα δεν εντάσσονται στις παραπάνω κατηγορίες, μπορεί να γίνει περαιτέρω κατηγοριοποίηση.

6. Δεν συμπεριλαμβάνονται:

α) ερωτήματα για πληροφόρηση, με εξαίρεση παράπονα για ελλιπή πληροφόρηση,

β) αναφορές βλάβης (όταν ο τελικός χρήστης αναφέρει μία βλάβη/ένα σφάλμα στην υπηρεσία ή στον εξοπλισμό), με εξαίρεση παράπονα για καθυστέρηση στην αποκατάσταση βλαβών,

γ) Καταγγελίες για καταστάσεις ή συμβάντα που αφορούν σε άλλους συνδρομητές ή γενικά τον πάροχο, όταν ο καταγγέλλων δεν επηρεάζεται άμεσα από την κατάσταση ή το συμβάν που καταγγέλλει.

7. Το παράπονο θεωρείται ότι έχει καταρχάς επιλυθεί από τον πάροχο, όταν ο πάροχος έχει ολοκληρώσει όλες τις φάσεις της διαδικασίας για την επίλυση του παραπόνου, και έχει αποστείλει σχετική ενημέρωση στο συνδρομητή.

8. Στην περίπτωση που ο συνδρομητής επικοινωνήσει με τον πάροχο μετά την ενημέρωσή του για την επίλυση ενός παραπόνου, και εκφράσει την αντίρρησή του σχετικά με τον τρόπο επίλυσης, τότε το παράπονο αναφέρεται ως μη επιλυθέν.

9. Στην περίπτωση που για το παράπονο εκκρεμεί νομική διαδικασία (συμπεριλαμβανομένης επίλυσης διαφοράς σε αρμόδιο όργανο), το παράπονο αναφέρεται ως μη επιλυθέν μέχρι το πέρας της νομικής διαδικασίας.

10. Παρόλο που ένα παράπονο μπορεί να αφορά διάφορα ζητήματα για την παρεχόμενη υπηρεσία, για την επίλυση καθενός εκ των οποίων απαιτείται διαφορετική χρονική περίοδος, το παράπονο αυτό υπολογίζεται ως ένα παράπονο. Στην περίπτωση που όλα τα ζητήματα δεν επιλυθούν από τον πάροχο, το παράπονο/καταγγελία δεν θεωρείται ότι έχει επιλυθεί.

11. Κατά τον υπολογισμό των εκατοστημορίων του Δ.Π. Ε03 δεν περιλαμβάνονται παράπονα με καθυστερήσεις στην αντιμετώπισή τους που αποδεδειγμένα οφείλονται στο συνδρομητή (π.χ. ο συνδρομητής καθυστερεί να δώσει στοιχεία που χρειάζονται για την αντιμετώπιση του παραπόνου).

12. Ο πάροχος καταγράφει αναλυτικά όλα τα παράπονα που υποβλήθηκαν στην υπό εξέταση χρονική περίοδο, καθώς και το αν υπήρχε καθυστέρηση επίλυσης με ευθύνη του συνδρομητή.

13. Ο πάροχος παρουσιάζει στο κοινό το ποσοστό των παραπόνων που επιλύθηκαν στην υπό εξέταση χρονική περίοδο εντός 10 ημερολογιακών ημερών από την υποβολή τους, καθώς και το 50ο και 95ο εκατοστημόριο του χρόνου επίλυσης των παραπόνων που επιλύθηκαν στην υπό εξέταση χρονική περίοδο (ανεξαρτήτως της ημερομηνίας υποβολής). Γίνεται κατηγοριοποίηση ανά κατηγορία παραπόνων, καθώς και σχετικά με το αν το παράπονο αναφέρεται στο σταθερό ή στο κινητό δίκτυο ή και στα δύο.

Άρθρο 10.

Χρόνος απόκρισης υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου (Κ01)

1. Ο Δ.Π. Κ01 ορίζεται ως ο χρόνος (σε δευτερόλεπτα) από τη στιγμή της εγκατάστασης της κλήσης [όπως η

περίπτωση αποστολής τόνου κουδουνίσματος (ringing tone)] προς την υπηρεσία πληροφοριών καταλόγου μέχρι τη στιγμή που ο χειριστής ή ένα ισοδύναμο σύστημα απόκρισης με ενεργοποίηση φωνής απαντά στον καλούντα τελικό χρήστη για την παροχή του ζητούμενου αριθμού, εξαιρουμένης της διάρκειας του αρχικού μηνύματος πληροφόρησης.

2. Ο Δ.Π. Κ01 υπολογίζεται για κάθε υπηρεσία πληροφοριών καταλόγου (δηλαδή για κάθε σύντομο κωδικό υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου).

3. Στον υπολογισμό του χρόνου περιλαμβάνονται οι χρόνοι αναμονής, επειδή ο χειριστής είναι απασχολημένος, και οι χρόνοι προσέγγισης σε συστήματα απόκρισης φωνής, όπου το αίτημα παροχής πληροφοριών καταλόγου μπορεί να ικανοποιηθεί. Από τον υπολογισμό του χρόνου εξαιρείται ο χειρισμός του ίδιου του αιτήματος (π.χ. συζήτηση με τον χειριστή του συστήματος και χρήση από αυτόν οποιασδήποτε βάσης δεδομένων).

4. Στον υπολογισμό του χρόνου δεν συμπεριλαμβάνεται ο χρόνος εγκατάστασης των κλήσεων (call set-up time) προς τους σύντομους κωδικούς των υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου.

5. Τα στοιχεία που χρησιμοποιούνται για τους υπολογισμούς περιλαμβάνουν όλες τις κλήσεις προς υπηρεσίες καταλόγου, οι οποίες γίνονται μέσα στην περίοδο συλλογής δεδομένων.

6. Ο πάροχος καταγράφει αναλυτικά όλες τις κλήσεις προς τις υπηρεσίες τηλεφωνικού καταλόγου, καθώς και τη διάρκεια του αρχικού μηνύματος πληροφόρησης για κάθε κατηγορία.

7. Ο πάροχος παρουσιάζει στο κοινό, για την υπό εξέταση χρονική περίοδο, το 50ο και 95ο εκατοστημόριο του χρόνου απόκρισης υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου, καθώς και το ποσοστό των κλήσεων που απαντώνται εντός 20 δευτερολέπτων από τη στιγμή της εγκατάστασης της κλήσης, εξαιρουμένης της διάρκειας του αρχικού μηνύματος πληροφόρησης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ.

Καταγραφή και παρουσίαση αποτελεσμάτων

Άρθρο 11.

Συχνότητα παρουσίασης

και γνωστοποίηση υποχρέωσης μέτρησης

1. Οι Δ.Π. παρουσιάζονται ανά εξάμηνο. Το κάθε εξάμηνο συνιστά την περίοδο αναφοράς των αποτελεσμάτων του κάθε Δ.Π. και συμπίπτει με την περίοδο μέτρησης ή συλλογής δεδομένων.

2. Οι πάροχοι μεριμνούν για την έγκαιρη γνωστοποίηση στην ΕΕΤΤ της υποχρέωσης μετρήσεων Δ.Π. που υπέχουν σύμφωνα με το Άρθρο 4 της παρούσας, πριν από την έναρξη της πρώτης περιόδου μέτρησης από τη θέση σε ισχύ της παρούσας, για την οποία θα υποβάλουν αποτελέσματα. Μετά την αρχική γνωστοποίηση της υποχρέωσης μέτρησης, οι πάροχοι μεριμνούν για την έγκαιρη γνωστοποίηση στην ΕΕΤΤ κάθε μεταβολής αυτής (παύση υποχρέωσης για συγκεκριμένη κατηγορία Δ.Π. ή για όλους τους Δ.Π.).

Άρθρο 12.**Δημόσια στατιστικά**

1. Τα δημόσια στατιστικά για κάθε Δ.Π. αναφέρονται αναλυτικά στο Παράρτημα 1.

2. Τα δημόσια στατιστικά των Δ.Π. παρουσιάζονται από τους υπόχρεους παρόχους στην ιστοσελίδα τους. Η παρουσίαση γίνεται σε δύο επίπεδα:

α) Επίπεδο 1 (λιγότερο αναλυτικό): περιλαμβάνει τουλάχιστον τις μεταβλητές από τα Δημόσια Στατιστικά του Παραρτήματος 1 που δεν έχουν αστερίσκο. Οι πληροφορίες των μεταβλητών αυτών παρουσιάζονται στην ιστοσελίδα του παρόχου σε μορφή πινάκων ή γραφημάτων, η οποία να είναι σαφής, εύληπτη και κατανοητή στο ευρύ κοινό. Στην περίπτωση παρουσίασης των αποτελεσμάτων μέσω γραφημάτων, πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα στους χρήστες να κατεβάσουν τα αποτελέσματα και σε μορφή πινάκων (τουλάχιστον ως αρχεία csv).

β) Επίπεδο 2 (περισσότερο αναλυτικό): Περιλαμβάνει όλες τις μεταβλητές από τα Δημόσια Στατιστικά του Παραρτήματος 1 (με και χωρίς αστερίσκο). Τα στατιστικά αυτά παρουσιάζονται σε μορφή αρχείου csv, το οποίο αναρτάται στην ιστοσελίδα του παρόχου μαζί με τους πίνακες ή τα γραφήματα του Επιπέδου 1, και μπορούν να κατεβάσουν ελεύθερα όλοι οι ενδιαφερόμενοι.

3. Οι υπόχρεοι πάροχοι κοινοποιούν στην ΕΕΤΤ τα στατιστικά του Επιπέδου 2 κάθε Δ.Π. εντός δεκαπέντε ημερών από τη λήξη της περιόδου μέτρησής, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή διαδικτυακής εφαρμογής που παρέχει για το σκοπό αυτό η ΕΕΤΤ.

4. Η δημοσιοποίηση των στατιστικών από τους υπόχρεους παρόχους πραγματοποιείται μετά την πάροδο δεκαπέντε ημερών από την κοινοποίησή τους στην ΕΕΤΤ, εκτός αν υπάρχει άλλη σχετική ειδοποίηση από την ΕΕΤΤ.

5. Η δημοσίευση γίνεται σε ξεχωριστή ιστοσελίδα του παρόχου, ενώ σύνδεσμος στη σελίδα αυτή παρέχεται στην αρχική σελίδα του παρόχου.

6. Η παρουσίαση στην ιστοσελίδα του παρόχου συμμορφώνεται με την Οδηγία (ΕΕ) 2019/882 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 17ης Απριλίου 2019, σχετικά με τις απαιτήσεις προσβασιμότητας προϊόντων και υπηρεσιών (ΕΕ L 151 της 7.6.2019), όπως την παρουσίαση των πληροφοριών σε προσιτή μορφή για άτομα με προβλήματα στην όραση (δυνατότητα αύξησης μεγέθους γραμματοσειράς, δυνατότητα ανάγνωσης των πληροφοριών από υπολογιστή).

7. Οι υπόχρεοι πάροχοι διαθέτουν ατελώς, κατόπιν σχετικού αιτήματος καταναλωτή στα σημεία πώλησης του παρόχου είτε με οποιοδήποτε άλλο τρόπο, εκτύπωση του περιεχομένου της ιστοσελίδας του παρόχου όπου δημοσιεύονται οι Δ.Π. των παρεχόμενων από αυτόν υπηρεσιών, σύμφωνα. Η εκτύπωση πρέπει να είναι ευανάγνωστη για άτομα με προβλήματα στην όραση.

Άρθρο 13.**Πρωτογενή δεδομένα**

1. Τα πρωτογενή δεδομένα των μετρήσεων καταγράφονται σε μορφή πινάκων σύμφωνα με το Παράρτημα 1 της παρούσας απόφασης, και σε μορφή csv.

2. Τα πρωτογενή δεδομένα ακολουθούν τις αρχές μορφοποίησης ώστε να αποθηκεύονται σε μηχαναγνώσιμη μορφή, ωστόσο δεν δημοσιεύονται.

3. Τα πρωτογενή δεδομένα κάθε περιόδου μέτρησης αποθηκεύονται από τους παρόχους για δύο (2) έτη από τη λήξη της περιόδου μέτρησης.

4. Οποιαδήποτε στιγμή εντός του διαστήματος των δύο ετών, η ΕΕΤΤ δύναται να ζητήσει την αποστολή των πρωτογενών δεδομένων ενός ή περισσότερων Δ.Π. από τους παρόχους, μετά από σχετικό δικαιολογημένο αίτημα (όπως για έλεγχο των αποτελεσμάτων ή για περαιτέρω στατιστική επεξεργασία).

Άρθρο 14.**Μεταδεδομένα μετρήσεων**

1. Τα μεταδεδομένα των μετρήσεων αποτελούνται από: α) τη χρονική περίοδο αναφοράς,

β) τον αριθμό συνδρομητών του παρόχου την πρώτη ημέρα του τελευταίου μήνα που προηγείται της περιόδου μέτρησης (μόνο για τους υπόχρεους Δ.Π. κατηγοριών Χ, Σ, Ε),

γ) επεξηγήσεις των κατηγοριών τηλεφωνικής σύνδεσης ή υπηρεσιών πρόσβασης στο Διαδίκτυο,

δ) επεξηγήσεις για ακρωνύμια ή ονομασίες που χρησιμοποιούνται στην παρουσίαση των αποτελεσμάτων,

ε) τυχόν σχόλια του παρόχου για την αποσαφήνιση στο κοινό της μεθοδολογίας μέτρησης,

στ) τυχόν σχόλια του παρόχου σχετικά με προβλήματα κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης ή αποκλίσεις από τον τρόπο μέτρησης ενός δείκτη, και συνοπτικά τους λόγους των αποκλίσεων αυτών.

ζ) τυχόν αναφορά του παρόχου σε επεξηγηματικό κείμενο που περιλαμβάνει περισσότερες πληροφορίες.

2. Δημόσια μεταδεδομένα θεωρούνται όλα τα μεταδεδομένα εκτός από τον αριθμό συνδρομητών του παρόχου (περ. γ της παρ. 1 του παρόντος άρθρου).

3. Τα δημόσια μεταδεδομένα παρουσιάζονται από τους παρόχους μαζί με τα δημόσια στατιστικά, κατά τρόπο εύληπτο και επεξηγηματικό των δημόσιων στατιστικών. Εκτός από τη χρονική περίοδο αναφοράς δεδομένων, η οποία πάντοτε αναφέρεται μαζί με τα δημόσια στατιστικά, για τα υπόλοιπα μεταδεδομένα ο πάροχος μπορεί να παρέχει σύνδεσμο στην ιστοσελίδα παρουσίασης των στατιστικών, που να παραπέμπει στα μεταδεδομένα αυτά.

4. Τα μεταδεδομένα των περ. α, β, δ, στ και ζ της παρ. 1 του παρόντος Άρθρου αποστέλλονται στην ΕΕΤΤ σε μορφή επεξεργάσιμου πίνακα, ο οποίος συνοδεύει τα δημόσια στατιστικά για κάθε περίοδο αναφοράς.

Άρθρο 15.**Δημοσίευση αποτελεσμάτων από την ΕΕΤΤ**

1. Η ΕΕΤΤ δημοσιεύει σε εύκολα προσβάσιμο σημείο της ιστοσελίδας της ή σε άλλη διαδικτυακή εφαρμογή τα στατιστικά και τα μεταδεδομένα των Δ.Π. για όλους τους παρόχους. Η παρουσίαση των δεικτών γίνεται κατά σαφή και εύληπτο τρόπο και οι δείκτες είναι πάντοτε επικαιροποιημένοι.

2. Εκτός από τα δημόσια στατιστικά και τα μεταδεδομένα των μετρήσεων που παρουσιάζονται στην παρούσα, η ΕΕΤΤ δύναται να δημοσιεύσει και στατιστικά στοιχεία που προκύπτουν από την επεξεργασία των πρωτογενών δεδομένων. Η τυχόν δημοσίευση αυτή θα αφορά συγκεκριμένα στοιχεία, ή άλλα στοιχεία που έχουν υποστεί κατάλληλη επεξεργασία ώστε να διαφυλάσσεται η ανωνυμία των παρόχων και των συνδρομητών.

Άρθρο 16.

Κανόνες για την επεξεργασία των δεδομένων

1. Για τον υπολογισμό των εκατοστημορίων που αναφέρονται στην παρούσα Απόφαση χρησιμοποιείται η μέθοδος 7 των Hyndman, R.J.; Fan, Y. (1996) της επιστημονικής δημοσίευσης «Sample Quantiles in Statistical Packages». American Statistician, American Statistical Association. 50 (4): 361-365, η οποία είναι και η προκαθορισμένη μέθοδος στα περισσότερα προγράμματα επεξεργασίας δεδομένων ή στατιστικά προγράμματα (π.χ. συνάρτηση PERCENTILE στο Excel, συνάρτηση quantile στο R).

2. Σε όλες τις περιπτώσεις όπου ζητείται η καταγραφή ακέραιου αριθμού, οι στρογγυλοποιήσεις γίνονται στον πλησιέστερο ακέραιο, ενώ στην περίπτωση όπου το δεκαδικό μέρος είναι ακριβώς ίσο με 0.5, η στρογγυλοποίηση γίνεται στον πλησιέστερο ζυγό ακέραιο. Για παράδειγμα, 12.5 ώρες στρογγυλοποιούνται σε 12 ώρες, ενώ 9.5 ώρες στρογγυλοποιούνται σε 10 ώρες.

3. Ο πάροχος ακολουθεί αυστηρά τις επικεφαλίδες και τη μορφοποίηση των πινάκων του Παραρτήματος 1, ώστε να είναι δυνατή η αυτόματη επεξεργασία των αποτελεσμάτων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Δ.

Λοιπές διατάξεις

Άρθρο 17.

Ανωτέρα Βία

1. Στο πλαίσιο της παρούσας Απόφασης ως Ανωτέρα Βία νοείται κάθε απρόβλεπτη και εξαιρετική κατάσταση ή συμβάν, το οποίο δεν εμπίπτει στη σφαίρα επιρροής και ελέγχου του υποχρέου, με βάση την παρούσα, παρόχου και δεν θα μπορούσε να αποφευχθεί ακόμη και εάν ο πάροχος, τηρώντας ή συμμορφούμενος με νόμιμες διατάξεις, είχε επιδείξει την επιμέλεια που αναμένεται από ένα λογικό και συνετό χειριστή, και που έχει ως συνέπεια να εμποδίζεται η καταγραφή των δεδομένων για τη μέτρηση των Δ.Π. υπηρεσιών.

2. Σε περίπτωση Ανωτέρας Βίας, ο υπόχρεος, με βάση την παρούσα, πάροχος απαλλάσσεται των υποχρεώσεων του σχετικά με τις μετρήσεις Δ.Π. υπηρεσιών και τη συμπερίληψή τους στην παρουσίαση των Δ.Π. που επιβάλλονται από την παρούσα, κατά το μέτρο κατά το οποίο η μη εκπλήρωση των υποχρεώσεων οφείλεται στην Ανωτέρα Βία ή προκαλείται από αυτήν και μόνο για τους δείκτες που επηρεάζονται από το γεγονός της Ανωτέρας Βίας, εφόσον έχει τηρήσει όσα προβλέπονται στην παρ. 5 του παρόντος άρθρου.

3. Η απαλλαγή υποχρεώσεων ισχύει όσο διαρκεί η Ανωτέρα Βία και δεν αφορά υποχρεώσεις των οποίων η

εκπλήρωση δεν επηρεάζεται από τη φύση του γεγονότος της Ανωτέρας Βίας.

4. Σε περίπτωση που η Ανωτέρα Βία διαρκέσει πέραν των τριών (3) μηνών από τους έξι (6) μήνες που διαρκεί η περίοδος μέτρησης, τότε τα αποτελέσματα των Δ.Π. που επηρεάζονται από την κατάσταση Ανωτέρας Βίας δεν παρουσιάζονται καθόλου στο κοινό. Σε διαφορετική περίπτωση, ο υπολογισμός των Δ.Π. γίνεται κανονικά με τις υπόλοιπες μετρήσεις, και με την επισήμανση της Ανωτέρας Βίας και του διαστήματος αυτής στα μεταδεδομένα των Δ.Π.

5. Κάθε υπόχρεος, με βάση την παρούσα, πάροχος που επικαλείται λόγο Ανωτέρας Βίας υποχρεούται:

α) Να γνωστοποιεί άμεσα στην ΕΕΤΤ το γεγονός το οποίο συνιστά Ανωτέρα Βία, ποιες από τις υποχρεώσεις του σχετικά με τη μέτρηση Δ.Π. υπηρεσιών αδυνατεί να εκπληρώσει λόγω του γεγονότος αυτού ή/και τους επηρεαζόμενους Δ.Π. υπηρεσιών που συνδέονται με το γεγονός αυτό, καθώς και τον εκτιμώμενο χρόνο διάρκειας της Ανωτέρας Βίας.

β) Να εξασφαλίζει την πρόσβαση στην ΕΕΤΤ στον τόπο όπου εκδηλώθηκε το γεγονός Ανωτέρας Βίας, προκειμένου να τον επιθεωρήσει.

γ) Εντός προθεσμίας δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών από τη λήξη της Ανωτέρας Βίας, να υποβάλει έκθεση προς την ΕΕΤΤ σχετικά με το γεγονός της Ανωτέρας Βίας, τις συνέπειές του στη μέτρηση Δ.Π. υπηρεσιών, το χρονικό διάστημα μη πραγματοποίησης μετρήσεων για κάθε επηρεαζόμενο δείκτη και τις ενέργειες άρσης/αντιμετώπισης των συνεπειών της Ανωτέρας Βίας (εφόσον είναι εφικτό). Επίσης, μαζί με την έκθεση, υποχρεούται να προσκομίσει στην ΕΕΤΤ τα απαραίτητα αποδεικτικά στοιχεία που πιστοποιούν την κατάσταση Ανωτέρας Βίας.

Άρθρο 18.

Εποπτεία

1. Η ΕΕΤΤ στο πλαίσιο της εποπτικής και ελεγκτικής της αρμοδιότητας, βάσει των ν. 4727/2020 και ν. 4070/2012 και του άρθρου 2.1.13 του Παραρτήματος Β του Κανονισμού Γενικών Αδειών, όπως ισχύουν, δύναται να προβαίνει σε ελέγχους για τη διαπίστωση της συμμόρφωσης των παρόχων δημοσίων δικτύων ή/και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών προς τις υποχρεώσεις τους και τις προδιαγραφές παροχής των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών που παρέχουν, συμπεριλαμβανομένων και των Δ.Π. των παρεχόμενων υπηρεσιών που παρουσιάζουν πέραν αυτών που ορίζει η παρούσα Απόφαση. Για το σκοπό αυτό, η ΕΕΤΤ δύναται, μεταξύ άλλων, να προβαίνει σε επιθεωρήσεις των εγκαταστάσεων και των λειτουργιών του δικτύου και των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, σε διεισδυτικούς ελέγχους, καθώς και σε άλλους ελέγχους για την επιβεβαίωση της ακρίβειας και της εγκυρότητας των αποτελεσμάτων Δ.Π.

2. Οι πάροχοι δικτύων ηλεκτρονικών υπηρεσιών ή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών κοινοποιούν στην ΕΕΤΤ, μετά από σχετικό αίτημά της, κάθε πληροφορία που αφορά τους Δ.Π. παρεχόμενων υπηρεσιών που ορίζει η παρούσα Απόφαση και θεωρείται απαραίτητη από την ΕΕΤΤ για τον έλεγχό τους ή για στατιστικούς

λόγους, σύμφωνα με τα οριζόμενα στα σχετικά άρθρα του ν. 4070/2012, όπως εκάστοτε ισχύει.

3. Οι πάροχοι δικτύων ηλεκτρονικών υπηρεσιών ή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών κοινοποιούν στην ΕΕΤΤ, μετά από σχετικό αίτημά της, κάθε πληροφορία που αφορά τους Δ.Π. παρεχόμενων υπηρεσιών που παρουσιάζουν πέραν αυτών που ορίζει η παρούσα Απόφαση και θεωρείται απαραίτητη από την ΕΕΤΤ για τον έλεγχό τους ή για στατιστικούς λόγους, σύμφωνα με τα οριζόμενα στα σχετικά άρθρα του ν. 4070/2012, όπως εκάστοτε ισχύει.

Άρθρο 19.

Καταγγελίες, παράλειψη συμμόρφωσης και κυρώσεις

1. Οι καταγγελίες για μη συμμόρφωση των παρόχων προς τις υποχρεώσεις που θεσπίζονται με την παρούσα Απόφαση υποβάλλονται στην ΕΕΤΤ, η οποία τις εξετάζει σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.

2. Αποτελέσματα Δ.Π. τα οποία δεν παρουσιάζονται ή δεν έχουν υπολογιστεί σύμφωνα με όσα ορίζει η παρούσα, ή για τα οποία υπάρχει δικαιολογημένη υπόνοια για την μη εγκυρότητά τους, επισημαίνονται από την ΕΕΤΤ κατά τη δημοσίευση των αποτελεσμάτων, και μέχρι τη διόρθωσή τους, ή την επιβεβαίωση της εγκυρότητάς τους από τον πάροχο. Επίσης, η ΕΕΤΤ δύναται να μην δημοσιεύσει καθόλου τα αποτελέσματα αυτά, αναφέροντας τους λόγους της μη δημοσίευσης, καθώς και να εντέλει τον υπεύθυνο πάροχο για τη μη δημοσίευση ή και την απόσυρση των αποτελεσμάτων αυτών από την ιστοσελίδα του.

3. Επιπλέον των οριζόμενων στην παρ. 2 του παρόντος Άρθρου, η ΕΕΤΤ, σε περίπτωση που διαπιστώσει παράβαση της παρούσας είτε αυτεπαγγέλτως είτε κατόπιν καταγγελίας επιβάλλει τις διοικητικές κυρώσεις που προβλέπονται στο άρθρο 138 του ν. 4727/2020, όπως εκάστοτε ισχύει, εκδίδοντας ειδικά αιτιολογημένη απόφαση, ύστερα από προηγούμενη ακρόαση των ενδιαφερομένων.

Άρθρο 20.

Ισχύς της Απόφασης

1. Οι Δ.Π. της παρούσας Απόφασης ξεκινούν να μετρούνται από την 1η Ιανουαρίου 2022. Μέχρι τότε παραμένουν σε ισχύ οι σχετικές διατάξεις της απόφασης της υπό στοιχεία ΕΕΤΤ ΑΠ. 621/011/27-09-2011 (Β' 2417/Β/1-11-2011).

2. Οι υπόχρεοι πάροχοι οφείλουν να μεριμνήσουν για κάθε προηγούμενη προετοιμασία ή συλλογή δεδομένων η οποία είναι απαραίτητη για την έγκαιρη εφαρμογή των διατάξεων της παρούσας.

3. Από της ενάρξεως ισχύος της παρούσας καταργούνται οι διατάξεις της απόφασης της υπό στοιχεία ΕΕΤΤ ΑΠ. 621/011/27-09-2011 (Β' 2417) για τους Δ.Π. Σταθερής Τηλεφωνίας (Κατηγορία Δ.Π. F), Σταθερών Ευρυζωνικών Υπηρεσιών και Υπηρεσιών VoIP (Κατηγορία Δ.Π. B), και Εξυπηρέτησης Τελικών Χρηστών και Υπηρεσιών Πληροφοριών Καταλόγου (Κατηγορίες Δ.Π. Η, Κ). Παραμένουν σε ισχύ οι διατάξεις της ανωτέρω Απόφασης που αφορούν τους Δ.Π. υπηρεσιών συστημάτων κινητών επικοινωνιών (Κατηγορία Δ.Π. Μ).

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1.

Πίνακες παρουσίασης στατιστικών
και καταγραφής πρωτογενών δεδομένων Δ.Π.

Στο Παράρτημα αυτό παρουσιάζεται αναλυτικά η μορφή των πινάκων των αποτελεσμάτων Δ.Π., τόσο για τα δημόσια στατιστικά, όσο και για τα πρωτογενή (αναλυτικά) δεδομένα που καταγράφονται. Για κάθε πίνακα δίνεται η ονομασία των στηλών που περιέχει, όπου κάθε στήλη αντιστοιχεί σε μία μεταβλητή. Δίνεται ο μορφότυπος ή/και οι δυνατές τιμές κάθε μεταβλητής, και επεξήγηση των πληροφοριών της μεταβλητής.

Στα δημόσια στατιστικά, οι μεταβλητές με αστερίσκο (*) περιλαμβάνονται υποχρεωτικά μόνο στα αρχεία σε

μορφή csv, και δύνανται να μην παρουσιάζονται σε άλλους πίνακες ή γραφήματα (2ο Επίπεδο παρουσίασης Άρθρου 12).

Σε περίπτωση όπου ένα κελί δεν λαμβάνει τιμή, αυτό αφήνεται κενό ή τοποθετούνται οι αγγλικοί χαρακτήρες NA (Not Applicable). Κενά κελιά και κελιά με NA αντιμετωπίζονται ως ελλείπουσες τιμές (missing values).

Η κωδικοποίηση σε κάθε κελί πρέπει να είναι UTF-8. Αλφαριθμητικά (strings) θα πρέπει να είναι σε αγγλικούς χαρακτήρες και να μην ξεκινούν από αριθμό.

1.1. Χ01: Ποσοστό χρησιμοποίησης συνδέσεων

1.1.1. Δημόσια στατιστικά

Για κάθε κατηγορία συνδέσμων παρουσιάζονται τα εξής:

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
link_group_cat	week_no	util_group_weekly_avg_RX	util_group_mean_daily_max_RX	util_group_weekly_avg_TX	util_group_mean_daily_max_TX

όπου:

(A/A)	Μεταβλητή	Δυνατές τιμές/ Μορφοποίηση	Επεξήγηση
(1)	link_group_cat	grix, national_no_grix, international_no_grix	Αναγνωριστικό της κατηγορίας όπου ανήκει ένα σύνολο συνδέσμων: grix: αναφέρεται στο σύνολο των συνδέσμων στο GR-IX national_no_grix: αναφέρεται στο σύνολο των συνδέσμων με εθνικά δίκτυα εκτός GR-IX international_no_grix: αναφέρεται στο σύνολο των συνδέσμων με διεθνή δίκτυα εκτός GR-IX
(2)	week_no	1,...,52 ή 53	Ο αριθμός της εβδομάδας. Ως αρχή της

			εβδομάδας λογίζεται η Δευτέρα, και ως τελευταία η Κυριακή (εκτός από την πρώτη και την τελευταία εβδομάδα του χρόνου, που μπορεί να έχουν λιγότερες ημέρες). Ο υπολογισμός γίνεται σύμφωνα με το πρότυπο ISO 8601.
(3)	util_group_weekly_avg_RX	αριθμός με 2 δεκαδικά	Το μέσο ποσοστό (%) χρησιμοποίησης του συνόλου των συνδέσμων της κατηγορίας στην κατεύθυνση λήψης (inbound) με βάση τις μετρήσεις της εβδομάδας
(4)	util_group_mean_daily_max_RX	αριθμός με 2 δεκαδικά	Το μέσο ημερήσιο μέγιστο ποσοστό (%) χρησιμοποίησης του συνόλου των συνδέσμων της κατηγορίας στην κατεύθυνση λήψης (inbound) με βάση τις μετρήσεις της εβδομάδας
(5)	util_group_weekly_avg_TX	αριθμός με 2 δεκαδικά	Το μέσο ποσοστό (%) χρησιμοποίησης του συνόλου των συνδέσμων της κατηγορίας στην κατεύθυνση αποστολής (outbound) με βάση τις μετρήσεις της εβδομάδας
(6)	util_group_mean_daily_max_TX	αριθμός με 2 δεκαδικά	Το μέσο ημερήσιο μέγιστο ποσοστό (%) χρησιμοποίησης του συνόλου των συνδέσμων της κατηγορίας στην κατεύθυνση αποστολής (outbound) με βάση τις μετρήσεις της εβδομάδας

1.1.2. Πρωτογενή δεδομένα

Για κάθε μεμονωμένο σύνδεσμο καταγράφονται τα εξής:

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
link_id	link_group_cat	capacity	date	hour	connecting_party	location	util_avg_RX	util_avg_TX

όπου:

(A/A)	Μεταβλητή	Δυνατές τιμές/Μορφοποίηση	Επεξήγηση
(1)	link_id	αλφαριθμητικό με αγγλικούς χαρακτήρες	Αναγνωριστικό του συνδέσμου
(2)	link_group_cat	grix,	Αναγνωριστικό της κατηγορίας όπου

		national_no_grix, international_no_grix	ανήκει ο σύνδεσμος (βλ. 1.1.1)
(3)	capacity	Αριθμός με 2 δεκαδικά	Η ταχύτητα της διεπαφής του συνδέσμου σε GB
(4)	date	HH/MM/YYYY	Ημερομηνία
(5)	hour	1,...,24	Η ώρα από 1..24, όπου το διάστημα 00:00-01:00 αντιστοιχεί στον αριθμό 1, το 00:00-01:00 στο 2, κ.ο.κ.
(6)	connecting_party	αλφαριθμητικό με αγγλικούς χαρακτήρες ή multiple	Ταυτότητα του μέρους που διασυνδέεται. Αν συνδέονται πάνω από ένα μέρος, αναφέρεται «multiple»
(7)	location	αλφαριθμητικό με αγγλικούς χαρακτήρες	Τοποθεσία της διασύνδεσης
(8)	util_avg_RX	αριθμός με 2 δεκαδικά	Το μέσο ποσοστό (%) χρησιμοποίησης του συνδέσμου τη συγκεκριμένη ώρα και ημέρα στην κατεύθυνση λήψης (inbound)
(9)	util_avg_TX	αριθμός με 2 δεκαδικά	Το μέσο ποσοστό (%) χρησιμοποίησης του συνδέσμου τη συγκεκριμένη ώρα και ημέρα στην κατεύθυνση αποστολής (outbound)

1.2. Σ01: Χρόνος παροχής αρχικής σύνδεσης

1.2.1. Δημόσια στατιστικά

Για κάθε γεωγραφική περιοχή (Επικράτεια ή Διοικητική Περιφέρεια), παρουσιάζονται τα εξής:

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
geographic_area	access_network*	direct_indirect*	telephony*	number_portability*	new_connections	supply_time_50th_pcntl	supply_time_95th_pcntl

όπου:

(A/A)	Μεταβλητή	Δυνατές τιμές/ Μορφοποίηση	Επεξήγηση
-------	-----------	-------------------------------	-----------

(1)	geographic_area	ΕΠΙΚΡΑΤΕΙΑ, ΑΝΑΤΟΛΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ ΚΑΙ ΘΡΑΚΗ, ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ, ΔΥΤΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ, ΗΠΕΙΡΟΣ, ΘΕΣΣΑΛΙΑ, ΙΟΝΙΟΙ ΝΗΣΟΙ, ΔΥΤΙΚΗ ΕΛΛΑΔΑ, ΣΤΕΡΕΑ ΕΛΛΑΔΑ, ΑΤΤΙΚΗ, ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΣ, ΒΟΡΕΙΟ ΑΙΓΑΙΟ, ΝΟΤΙΟ ΑΙΓΑΙΟ, ΚΡΗΤΗ	Η γεωγραφική περιοχή, είτε Επικράτεια, είτε μία από τις 13 Διοικητικές Περιφέρειες
(2)	access_network*	ADSL, VDSL, FTTP, DOCSIS, FWA	Ο τύπος του δικτύου πρόσβασης δεδομένων, όπου: ADSL: Περιλαμβάνει όλες τις εκδόσεις των προτύπων ADSL (π.χ. ADSL2,2+) VDSL: Περιλαμβάνει όλες τις εκδόσεις των προτύπων VDSL (π.χ. VDSL2, VDSL2-Vplus, VDSL2-Vectoring) FTTP (Fiber To The Premises): Περιλαμβάνει τις τεχνολογίες FTTH (Fiber To The Home), FTTB (Fiber To The Building) DOCSIS: Περιλαμβάνει όλες τις εκδόσεις των προτύπων DOCSIS (π.χ. DOCSIS 3,3.1, 4) FWA (Fixed Wireless Access): Περιλαμβάνει τις τεχνολογίες σταθερής ασύρματης πρόσβασης (π.χ.

			μικροκυματικές ζεύξεις, WiMAX, σταθερή ασύρματη πρόσβαση μέσω 5G)
(3)	direct_indirect*	direct, indirect	Άμεση ή έμμεση υπηρεσία
(4)	telephony*	PSTN, ISDN, VoIP	Ο τύπος του δικτύου τηλεφωνίας (μόνο για σταθερά ενσύρματα δίκτυα)
(5)	number_portability*	portability, new_number	portability: σύνδεση με διατήρηση του υπάρχοντος αριθμού (φορητότητα) new_number: σύνδεση με νέο αριθμό
(6)	new_connections	ακέραιος αριθμός	Ο αριθμός των νέων συνδέσεων που ολοκληρώθηκαν
(7)	supply_time_50th_pcntl	αριθμός με 2 δεκαδικά	Ο χρόνος, σε ημερολογιακές ημέρες, στον οποίο το 50% των ταχύτερα ικανοποιημένων παραγγελιών ολοκληρώνεται (50ό εκατοστημόριο) Εξαιρούνται οι παραγγελίες που ολοκληρώθηκαν με καθυστέρηση λόγω υπαιτιότητας συνδρομητή
(8)	supply_time_95th_pcntl	αριθμός με 2 δεκαδικά	Ο χρόνος, σε ημερολογιακές ημέρες, στον οποίο το 95% των ταχύτερα ικανοποιημένων παραγγελιών ολοκληρώνεται (95ο εκατοστημόριο) Εξαιρούνται οι παραγγελίες που ολοκληρώθηκαν με καθυστέρηση λόγω υπαιτιότητας συνδρομητή

1.2.2. Πρωτογενή δεδομένα

Για κάθε νέα σύνδεση συνδρομητή, καταγράφονται τα εξής:

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
subscriber_number	region	connection_type	access_network	direct_indirect	telephony	number_portability	contract_place

(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)
order_receive_date	order_completion_date	completion_date	completion_time	subscriber_delay	CPE_included

όπου:

(A/A)	Μεταβλητή	Δυνατές τιμές/ Μορφοποίηση	Επεξήγηση
(1)	subscriber_number	Αριθμός ή αλφαριθμητικό	Ο αριθμός τηλεφώνου του συνδρομητή, ή άλλο αναγνωριστικό (στην περίπτωση που δεν υπάρχει αριθμός)
(2)	region	ΑΝΑΤΟΛΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ ΚΑΙ ΘΡΑΚΗ, ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ, ΔΥΤΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ, ΗΠΕΙΡΟΣ, ΘΕΣΣΑΛΙΑ, ΙΟΝΙΟΙ ΝΗΣΟΙ, ΔΥΤΙΚΗ ΕΛΛΑΔΑ, ΣΤΕΡΕΑ ΕΛΛΑΔΑ, ΑΤΤΙΚΗ, ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΣ, ΒΟΡΕΙΟ ΑΙΓΑΙΟ, ΝΟΤΙΟ ΑΙΓΑΙΟ, ΚΡΗΤΗ	Η διοικητική περιφέρεια όπου βρίσκεται η σύνδεση του χρήστη (όπως στο 1.2.1)
(3)	connection_type	0, 1, 2	‘0’: μόνο τηλεφωνία, ‘1’: μόνο σύνδεση στο Διαδίκτυο, ‘2’: τηλεφωνία και σύνδεση στο Διαδίκτυο

(4)	access_network	ADSL, VDSL, FTTP, DOCSIS, FWA	Ο τύπος του δικτύου πρόσβασης δεδομένων (όπως στο 1.2.1)
(5)	direct_indirect	direct, indirect	Άμεση ή έμμεση υπηρεσία
(6)	telephony	PSTN, ISDN, VoIP	Ο τύπος του δικτύου τηλεφωνίας (όπως στο 1.2.1)
(7)	number_portability	portability, new_number	portability: σύνδεση με διατήρηση του υπάρχοντος αριθμού (φορητότητα) new_number: σύνδεση με νέο αριθμό
(8)	contract_place	κατάστημα, εκτός καταστήματος, απόσταση	Ο τρόπος σύναψης σύμβασης: κατάστημα: εντός καταστήματος εκτός καταστήματος: με φυσική παρουσία προμηθευτή και καταναλωτή εκτός καταστήματος απόσταση: με χρήση μέσων επικοινωνίας από απόσταση
(9)	order_receive_date	HH/MM/EEEE	Η ημερομηνία λήψης της παραγγελίας
(10)	order_complete_date	HH/MM/EEEE	Η ημερομηνία παραλαβής της παραδεκτής

			παραγγελίας υπηρεσίας σύνδεσης
(11)	completion_date	ΗΗ/ΜΜ/ΕΕΕΕ	Ημερομηνία ολοκλήρωσης της παραγγελίας
(12)	completion_time	αριθμός με 2 δεκαδικά	Ο χρόνος ολοκλήρωσης της παραγγελίας σε ημερολογιακές ημέρες. Υπολογίζεται ως ο χρόνος από την ημερομηνία παραλαβής της παραδεκτής υπηρεσίας σύνδεσης (order_complete_date), έως την ημερομηνία ολοκλήρωσης της παραγγελίας (completion_date). Στον υπολογισμό περιλαμβάνεται είτε η ημέρα παραλαβής είτε η ημέρα ολοκλήρωσης (όχι όμως και οι δύο).
(13)	subscriber_delay	0, 1	‘1’ αν υπάρχει καθυστέρηση ολοκλήρωσης με υπαιτιότητα πελάτη, ‘0’ αν δεν υπάρχει
(14)	CPE_included	0, 1	‘1’ αν στην παραγγελία περιλαμβάνεται τερματικός εξοπλισμός modem/router, ‘0’ αν δεν περιλαμβάνεται

1.3. Σ02, Σ03: Ποσοστό αναφορών βλάβης και χρόνος αποκατάστασης βλαβών

1.3.1. Δημόσια στατιστικά

Για κάθε γεωγραφική περιοχή (Επικράτεια ή Διοικητική Περιφέρεια), παρουσιάζονται τα εξής:

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
geographic_area	access_network*	direct_indirect*	telephony*	faults_number	mean_connections	faults_percent

(8)	(9)	(10)
repair_time_50th_pctl	repair_time_95th_pctl	perc_1wday_repairs

όπου:

(A/A)	Μεταβλητή	Δυνατές τιμές/ Μορφοποίηση	Επεξήγηση
(1)	geographic_area	ΕΠΙΚΡΑΤΕΙΑ, ΑΝΑΤΟΛΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ ΚΑΙ ΘΡΑΚΗ, ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ, ΔΥΤΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ, ΗΠΕΙΡΟΣ, ΘΕΣΣΑΛΙΑ, ΙΟΝΙΟΙ ΝΗΣΟΙ, ΔΥΤΙΚΗ ΕΛΛΑΔΑ, ΣΤΕΡΕΑ ΕΛΛΑΔΑ, ΑΤΤΙΚΗ, ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΣ, ΒΟΡΕΙΟ ΑΙΓΑΙΟ, ΝΟΤΙΟ ΑΙΓΑΙΟ, ΚΡΗΤΗ	Η γεωγραφική περιοχή, είτε Επικράτεια, είτε Διοικητική Περιφέρεια (όπως στο 1.2.1)
(2)	access_network*	ADSL, VDSL, FTTP, DOCSIS,	Ο τύπος του δικτύου πρόσβασης δεδομένων (όπως στο 1.2.1)

		FWA	
(3)	direct_indirect*	direct, indirect	Άμεση ή έμμεση υπηρεσία
(4)	telephony*	PSTN, ISDN, VoIP	Ο τύπος του δικτύου τηλεφωνίας (όπως στο 1.2.1)
(5)	faults_number	ακέραιος αριθμός	Ο αριθμός παραδεκτών αναφορών βλάβης
(6)	mean_connections	αριθμός με 2 δεκαδικά	ο μέσος αριθμός συνδέσεων συνδρομητών στην περίοδο μέτρησης
(7)	faults_perc	αριθμός με 2 δεκαδικά	Το ποσοστό των παραδεκτών αναφορών βλάβης. Υπολογίζεται από το πηλίκο του faults_number διά το mean_connections
(8)	repair_time_50th_pcntl	αριθμός με 2 δεκαδικά	Ο χρόνος, σε χρονομετρημένες ώρες, στον οποίο αποκαθίσταται το 50% των ταχύτερα επιδιορθωμένων παραδεκτών βλαβών (50ό εκατοστημόριο) Εξαιρούνται οι βλάβες στις οποίες υπάρχει καθυστέρηση αποκατάστασης με υπαιτιότητα συνδρομητή
(9)	repair_time_95th_pcntl	αριθμός με 2 δεκαδικά	Ο χρόνος, σε χρονομετρημένες ώρες, στον οποίο αποκαθίσταται το 95% των ταχύτερα επιδιορθωμένων παραδεκτών βλαβών (95ο εκατοστημόριο) Εξαιρούνται οι βλάβες στις οποίες υπάρχει καθυστέρηση αποκατάστασης με υπαιτιότητα συνδρομητή
(10)	perc_1wday_repairs	αριθμός με 2 δεκαδικά	Το ποσοστό (%) των παραδεκτών βλαβών οι οποίες αποκαθίστανται σε μία εργάσιμη ημέρα (μόνο στην άμεση υπηρεσία)

1.3.2. Πρωτογενή δεδομένα

Για κάθε αναφορά βλάβης από συνδρομητή, καταγράφονται τα εξής:

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
subscriber_number	region	access_network	direct_in_direct	telephony	fault_type	fault_date	fault_time

(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)
total_connections	fault_category	fault_accepted	reason_for_non_acceptance	subscriber_delay	restore_date	restore_time	repair_time

όπου:

(Α/Α)	Μεταβλητή	Δυνατές τιμές/ Μορφοποίηση	Επεξήγηση
(1)	subscriber_number	Αριθμός ή αλφαριθμητικό	Ο αριθμός τηλεφώνου του συνδρομητή, ή άλλο αναγνωριστικό (στην περίπτωση που δεν υπάρχει αριθμός)
(2)	region	ΑΝΑΤΟΛΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ ΚΑΙ ΘΡΑΚΗ, ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ, ΔΥΤΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ, ΗΠΕΙΡΟΣ, ΘΕΣΣΑΛΙΑ, ΙΟΝΙΟΙ ΝΗΣΟΙ, ΔΥΤΙΚΗ ΕΛΛΑΔΑ, ΣΤΕΡΕΑ ΕΛΛΑΔΑ, ΑΤΤΙΚΗ, ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΣ, ΒΟΡΕΙΟ ΑΙΓΑΙΟ, ΝΟΤΙΟ ΑΙΓΑΙΟ, ΚΡΗΤΗ	Η διοικητική περιφέρεια όπου βρίσκεται η σύνδεση του χρήστη (όπως στο 1.2.1)

(3)	access_network	ADSL, VDSL, FTTP, DOCSIS, FWA	Ο τύπος του δικτύου πρόσβασης δεδομένων (όπως στο 1.2.1)
(4)	direct_indirect	direct, indirect	Άμεση ή έμμεση υπηρεσία
(5)	telephony	PSTN, ISDN, VoIP	Ο τύπος του δικτύου τηλεφωνίας (όπως στο 1.2.1)
(6)	fault_type	0, 1, 2	‘0’: αν η βλάβη επηρεάζει μόνο την τηλεφωνία, ‘1’: αν η βλάβη επηρεάζει μόνο τη σύνδεση στο Διαδίκτυο, ‘2’: αν η βλάβη επηρεάζει και την τηλεφωνία και τη σύνδεση στο Διαδίκτυο
(7)	fault_date	HH/MM/EEEE	Ημερομηνία βλάβης (αναφερόμενη από τον πελάτη)
(8)	fault_time	ΩΩ:ΛΛ:ΔΔ	Ώρα βλάβης (αναφερόμενη από τον πελάτη)
(9)	total_connections	ακέραιος αριθμός	Συνολικός αριθμός συνδέσεων την ημέρα δήλωσης της βλάβης για την περιοχή και κατηγορία της σύνδεσης. Η περιοχή προσδιορίζεται από τη μεταβλητή region, ενώ η κατηγορία προσδιορίζεται από τις μεταβλητές access_network, direct_indirect, telephony
(10)	fault_category	ελεύθερο κείμενο	Κατηγοριοποίηση βλάβης (από τον πάροχο)
(11)	fault_accepted	0, 1	‘1’ αν η βλάβη είναι παραδεκτή, ‘0’ αν όχι

(12)	reason_for_non_acceptance	ελεύθερο κείμενο	Λόγος για τον οποίο η αναφορά βλάβης δεν είναι παραδεκτή (όπως βλάβη που αποδεικνύεται αβάσιμη κατά τον έλεγχο, ή βλάβη που αφορά τερματικό εξοπλισμό του συνδρομητή)
(13)	subscriber_delay	0, 1	‘1’ αν υπάρχει καθυστέρηση αποκατάστασης βλάβης με υπαιτιότητα συνδρομητή, ‘1’ αν δεν υπάρχει
(14)	restore_date	ΗΗ/ΜΜ/ΕΕΕΕ	Ημερομηνία αποκατάστασης της βλάβης
(15)	restore_time	ΩΩ:ΛΛ:ΔΔ	Ώρα αποκατάστασης της βλάβης
(16)	repair_time	ακέραιος αριθμός	Χρόνος αποκατάστασης της βλάβης σε χρονομετρημένες ώρες, υπολογιζόμενος από τη στιγμή αναφοράς της βλάβης (fault_time) έως τη στιγμή αποκατάστασης (repair_time)

1.4. E01, E02: Ποσοστό αναπάντητων κλήσεων και χρόνος απόκρισης τηλεφωνικών αριθμών εξυπηρέτησης τελικών χρηστών

1.4.1. Δημόσια στατιστικά

Για κάθε αριθμό τηλεφωνικής εξυπηρέτησης συνδρομητών, παρουσιάζονται τα εξής:

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
service_number	service_category	support_hours	call_charge	total_calls	unanswered_calls

(7)	(8)	(9)	(10)
unanswered_calls_per	response_time50th_percentile	response_time_95th_percentile	calls_answered_60sec

όπου:

(Α/Α)	Μεταβλητή	Δυνατές τιμές/	Επεξήγηση
-------	-----------	----------------	-----------

Μορφοποίηση			
(1)	service_number	σειρά αριθμών	Ο τηλεφωνικός αριθμός εξυπηρέτησης
(2)	service_category	πληροφορίες_ παραγγελίες, βλάβες	Η υπηρεσία εξυπηρέτησης τελικών χρηστών στην οποία αντιστοιχεί ο αριθμός. Ως υπηρεσίες νοούνται τουλάχιστον οι: - Πληροφορίες ή/και παραγγελίες - Βλάβες Επιπρόσθετα, ο κάθε πάροχος μπορεί να κάνει πιο λεπτομερή κατηγοριοποίηση σε υπηρεσίες (όπως λήψη παραγγελιών/παροχή πληροφοριών/βλαβοληψία σε εταιρικούς πελάτες, ή σε πελάτες συγκεκριμένων πακέτων).
(3)	support_hours	ελεύθερο κείμενο	Ωράριο εξυπηρέτησης
(4)	call_charge	ελεύθερο κείμενο	Η χρέωση της κλήσης από το δίκτυο του παρόχου
(5)	total_calls	ακέραιος αριθμός	Συνολικός αριθμός εισερχομένων κλήσεων
(6)	unanswered_calls	ακέραιος αριθμός	Αριθμός αναπάντητων κλήσεων
(7)	unanswered_calls_perc	αριθμός με 2 δεκαδικά	Το ποσοστό (%) αναπάντητων κλήσεων, ως $(unanswered_calls/total_calls) \cdot 100\%$
(8)	response_time50th_pcntl	αριθμός με 2 δεκαδικά	Το 50ό εκατοστημόριο (μεσαία τιμή) του χρόνου απόκρισης
(9)	response_time_95th_pcntl	αριθμός με 2 δεκαδικά	Το 95ο εκατοστημόριο του χρόνου απόκρισης
(10)	calls_answered_60sec	αριθμός με 2 δεκαδικά	Το ποσοστό των κλήσεων που απαντήθηκαν εντός 60 δευτερολέπτων

1.4.2. Πρωτογενή δεδομένα

Για κάθε εισερχόμενη κλήση σε αριθμό εξυπηρέτησης καταγράφονται τα εξής:

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
service_number	service_category	agent	incoming_call_number	call_date	call_time	call_duration	call_answered	response_time

όπου:

(A/A)	Μεταβλητή	Δυνατές τιμές/ Μορφοποίηση	Επεξήγηση
(1)	service_number	σειρά αριθμών	Ο τηλεφωνικός αριθμός εξυπηρέτησης
(2)	service_category	πληροφορίες_παραγγελίες, Βλάβες	Η υπηρεσία εξυπηρέτησης τελικών χρηστών στην οποία αντιστοιχεί ο αριθμός (όπως στο 1.4.1).
(3)	agent	1, 2	‘1’ αν η υπηρεσία εξυπηρέτησης υλοποιείται αποκλειστικά από χειριστή, ‘2’ αν η υπηρεσία εξυπηρέτησης υλοποιείται από συνδυασμό χειριστή και αυτοματοποιημένου συστήματος
(4)	incoming_call_number	σειρά αριθμών	Ο αριθμός του καλούντος
(5)	call_date	ΗΗ/ΜΜ/ΕΕΕΕ	Η ημερομηνία της εισερχόμενης κλήσης
(6)	call_time	ΩΩ:ΛΛ:ΔΔ	Η ώρα της εισερχόμενης κλήσης
(7)	call_duration	ακέραιος αριθμός	Η διάρκεια της εισερχόμενης κλήσης, σε δευτερόλεπτα
(8)	call_answered	0, 1	‘0’ αν η κλήση δεν απαντήθηκε από χειριστή, ‘1’ αν η κλήση απαντήθηκε από χειριστή
(9)	response_time	ακέραιος αριθμός	Χρόνος απόκρισης σε δευτερόλεπτα (μόνο για τις κλήσεις που απαντήθηκαν από χειριστή)

1.5. Ε03: Ποσοστά και χρόνοι επίλυσης παραπόνων συνδρομητών

1.5.1. Δημόσια στατιστικά

Για κάθε κατηγορία παραπόνων και τύπο δικτύου (σταθερό, κινητό), παρουσιάζονται τα εξής:

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
complaint_category	network_type*	solved_10days_perc	resolution_time_50th_pctl	resolution_time_95th_pctl

όπου:

(A/A)	Μεταβλητή	Δυνατές τιμές/ Μορφοποίηση	Επεξήγηση
(1)	complaint_category	ελλιπής ενημέρωση, χρεώσεις, ποιότητα τηλεφωνίας, ποιότητα διαδικτύου, καθυστέρηση αποκατάστασης βλάβης, καθυστέρηση επανασύνδεσης, λοιπές καθυστερήσεις, αμφισβήτηση πώλησης	Η κατηγορία παραπόνων, ως εξής: α) Παράπονα για ελλιπή ενημέρωση από τον πάροχο β) Παράπονα για χρεώσεις γ) Παράπονα για γενική ποιότητα υπηρεσιών τηλεφωνίας (εκτός από δήλωση βλάβης) δ) Παράπονα για γενική ποιότητα υπηρεσιών διαδικτύου (εκτός από δήλωση βλάβης) ε) Παράπονα για καθυστέρηση αποκατάστασης βλαβών στ) Παράπονα για καθυστέρηση επανασύνδεσης υπηρεσιών σε περιπτώσεις διακοπής ή φραγής ζ) Παράπονα για λοιπές καθυστερήσεις, όπως καθυστέρηση ενεργοποίησης/τροποποίησης/κατάργησης προγραμμάτων ή/και υπηρεσιών η) Παράπονα για αμφισβήτηση πώλησης ή εγγραφής σε υπηρεσίες Ο πάροχος μπορεί να προσθέσει και άλλες κατηγορίες που δεν εμπίπτουν στις ανωτέρω.
(2)	network_type*	0, 1, 2	‘1’, αν το παράπονο αναφέρεται στο σταθερό δίκτυο, ‘2’ αν το παράπονο αναφέρεται στο κινητό δίκτυο, ‘0’ αν το παράπονο αναφέρεται σε ενοποιημένη υπηρεσία ή αναφέρεται τόσο στο σταθερό όσο και στο κινητό

			δίκτυο.
(3)	solved_10days_perc	αριθμός με 2 δεκαδικά	Το ποσοστό (%) των παραπόνων που επιλύθηκαν στην υπό εξέταση χρονική περίοδο εντός 10 ημερολογιακών ημερών από την υποβολή τους
(4)	resolution_time_50th_pcntl	αριθμός με 2 δεκαδικά	Το 50ό εκατοστημόριο (μεσαία τιμή) του χρόνου επίλυσης των παραπόνων, σε ημερολογιακές ημέρες, για τα παράπονα που επιλύθηκαν στην υπό εξέταση χρονική περίοδο, ανεξαρτήτως της ημερομηνίας υποβολής τους. Εξαιρούνται παράπονα με καθυστέρηση επίλυσης που οφείλεται στο συνδρομητή.
(5)	resolution_time_95th_pcntl	αριθμός με 2 δεκαδικά	Το 95ο εκατοστημόριο του χρόνου επίλυσης των παραπόνων, σε ημερολογιακές ημέρες, για τα παράπονα που επιλύθηκαν στην υπό εξέταση χρονική περίοδο, ανεξαρτήτως της ημερομηνίας υποβολής τους. Εξαιρούνται παράπονα με καθυστέρηση επίλυσης που οφείλεται στο συνδρομητή.

1.5.2. Πρωτογενή δεδομένα

Για κάθε παράπονο που επιλύθηκε εντός της υπό εξέταση χρονικής περιόδου καταγράφονται τα εξής:

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
subscriber_number	submission_date	submission_medium	network_type	complaint_category	subscriber_delay	resolution_date	resolution_time

όπου:

(A/A)	Μεταβλητή	Δυνατές τιμές/ Μορφοποίηση	Επεξήγηση
(1)	subscriber_number	Αριθμός ή αλφαριθμητικό	Αριθμός τηλεφώνου του συνδρομητή, ή άλλο αναγνωριστικό (στην περίπτωση που δεν υπάρχει αριθμός)
(2)	submission_date	ΗΗ/ΜΜ/ΕΕΕΕ	Η ημερομηνία υποβολής του παραπόνου
(3)	submission_medium	Κατάστημα, Τηλέφωνο, E-mail, Fax, Web, Ταχυδρομείο	Το μέσο υποβολής του παραπόνου
(4)	network_type	0, 1, 2	‘1’, αν το παράπονο αναφέρεται στο σταθερό δίκτυο, ‘2’ αν το παράπονο αναφέρεται στο κινητό δίκτυο, ‘0’ αν το παράπονο αναφέρεται σε ενοποιημένη υπηρεσία ή αναφέρεται τόσο στο σταθερό όσο και στο κινητό δίκτυο.
(5)	complaint_category	ελλιπής ενημέρωση, χρεώσεις, ποιότητα τηλεφωνίας, ποιότητα διαδικτύου, καθυστέρηση αποκατάστασης βλάβης, καθυστέρηση επανασύνδεσης, λοιπές καθυστερήσεις,	Η κατηγορία παραπόνων (όπως στο 1.5.1)

		αμφισβήτηση πώλησης	
(6)	subscriber_delay	0, 1	‘1’ αν υπήρχε καθυστέρηση επίλυσης με ευθύνη του συνδρομητή, ‘0’ αν δεν υπήρχε
(7)	resolution_date	HH/MM/YYYY	Η ημερομηνία επίλυσης του παραπόνου
(8)	resolution_time	ακέραιος αριθμός	Ο χρόνος επίλυσης του παραπόνου σε ημερολογιακές ημέρες, από την ημερομηνία υποβολής του (submission_date) έως την ημερομηνία επίλυσής του (resolution_date). Περιλαμβάνεται είτε η ημερομηνία υποβολής είτε η ημερομηνία επίλυσης (όχι και οι δυο).

1.6. K01: Χρόνος απόκρισης υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου

1.6.1. Δημόσια στατιστικά

Για κάθε υπηρεσία πληροφοριών καταλόγου, παρουσιάζονται τα εξής:

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
service_number	mean_response_time	response_time_50th_pcntl	response_time_95th_pcntl	perc_response_20sec

όπου:

(A/A)	Μεταβλητή	Δυνατές τιμές/ Μορφοποίηση	Επεξήγηση
(1)	service_number	118XX	Ο 5-ψήφιος αριθμός υπηρεσίας τηλεφωνικού καταλόγου
(2)	mean_response_time	αριθμός με 2 δεκαδικά	Ο μέσος χρόνος απόκρισης υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου
(3)	response_time_50th_pcntl	αριθμός με 2 δεκαδικά	Το 50ό εκατοστημόριο (μεσαία τιμή) του χρόνου απόκρισης υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου
(4)	response_time_95th_pcntl	αριθμός με 2	Το 95ο εκατοστημόριο του χρόνου

		δεκαδικά	απόκρισης υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου
(5)	perc_response_20sec	αριθμός με 2 δεκαδικά	Το ποσοστό (%) των κλήσεων που απαντώνται εντός 20 δευτερολέπτων από τη στιγμή της εγκατάστασης της κλήσης, εξαιρουμένης της διάρκειας του αρχικού μηνύματος πληροφόρησης

1.6.2. Πρωτογενή δεδομένα

Για κάθε εισερχόμενη κλήση προς την υπηρεσία πληροφοριών καταλόγου, καταγράφονται τα εξής:

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
service_number	incoming_call_number	call_date	call_time	initial_message_duration	response_time

όπου:

(A/A)	Μεταβλητή	Δυνατές τιμές/ Μορφοποίηση	Επεξήγηση
(1)	service_number	118XX	Ο 5-ψήφιος αριθμός υπηρεσίας τηλεφωνικού καταλόγου
(2)	incoming_call_number	σειρά αριθμών	Ο αριθμός του καλούντος
(3)	call_date	ΗΗ/ΜΜ/ΕΕΕΕ	Η ημερομηνία της εισερχόμενης κλήσης
(4)	call_time	ΩΩ:ΛΛ:ΔΔ	Η ώρα της εισερχόμενης κλήσης
(5)	initial_message_duration	ακέραιος αριθμός	Η διάρκεια του αρχικού μηνύματος πληροφόρησης, σε δευτερόλεπτα
(6)	response_time	ακέραιος αριθμός	Ο χρόνος απόκρισης σε δευτερόλεπτα, εξαιρουμένης της διάρκειας του αρχικού μηνύματος πληροφόρησης

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2. Ακρωνύμια

ADSL	Asymmetric Digital Subscriber Line
CSV	Comma-Separated Values
DOCSIS	Data Over Cable Service Interface Specification
FWA	Fixed Wireless Access
FTTH	Fiber To The Home
FTTB	Fiber To The Building
FTTP	Fiber To The Premises
GR-IX	Greek Internet Exchange
ISDN	Integrated Services Digital Network
IXP	Internet Exchange Point
IVR	Interactive Voice Response
LAG	Link Aggregation Group
LACP	Link Aggregation Control Protocol
PSTN	Public Switched Telephone Network
UTF-8	Unicode Transformation Format – 8-bit
VDSL	Very high-speed Digital Subscriber Line
VoIP	Voice over IP

Άρθρο 21.
Δημοσίευση

Η απόφαση αυτή να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Μαρούσι, 17 Μαΐου 2021

Ο Πρόεδρος

ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΜΑΣΣΕΛΟΣ