



Δείκτες Ποιότητας Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών

Η ΕΕΤΤ, με την υπ' αριθ. ΑΠ. 480/017/13-5-2008 Απόφασή της (ΦΕΚ 1153/Β/24-6-2008), καθόρισε τους δείκτες ποιότητας των παρεχόμενων προς το κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

Οι συγκεκριμένοι δείκτες ποιότητας θα δημοσιεύονται στις ιστοσελίδες των παρόχων και της ΕΕΤΤ και θα διευκολύνουν τους καταναλωτές στη σύγκριση της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχονται από τους παρόχους καθώς επίσης και στην πιστοποίηση της ποιότητας υπηρεσίας που ήδη λαμβάνουν.

Οι διαδικασίες μετρήσεων και η επεξεργασία των αποτελεσμάτων των δεικτών που καθορίζει η Απόφαση της ΕΕΤΤ είναι σύμφωνες με τα διεθνή πρότυπα και συστάσεις καθώς και τη διεθνή εμπειρία. Οι δείκτες ποιότητας που οφείλουν να μετρούν οι πάροχοι είναι οι ακόλουθοι:

- α. **Υπηρεσίες Σταθερής Τηλεφωνίας:** (1) Ποσοστό αποτυχίας κλήσεων, (2) Ποσοστό κοινοχρήστων τηλεφώνων σε κατάσταση λειτουργίας, (3) Ποιότητα σύνδεσης για ομιλία, (4) Χρόνος παροχής για αρχική σύνδεση, (5) Συχνότητα αναφορών βλάβης ανά σύνδεση, (6) Χρόνος αποκατάστασης βλαβών.
- β. **Υπηρεσίες Κινητής Τηλεφωνίας:** (1) Διαθεσιμότητα δικτύου-ραδιοκάλυψη, (2) Πιθανότητα εμπλοκής κλήσης φωνής, (3) Πιθανότητα διακοπής κλήσης φωνής, (4) Ποιότητα φωνής, (5) Χρόνος αποκατάστασης κλήσης φωνής, (6) Πιθανότητα εμπλοκής κλήσεων εικονοτηλεφωνίας, (7) Πιθανότητα διακοπής κλήσης εικονοτηλεφωνίας, (8) Ποιότητα φωνής εικονοτηλεφωνίας, (9) Ποιότητα βίντεο, (10) Χρόνος εγκατάστασης κλήσης εικονοτηλεφωνίας, (11) Πιθανότητα αποτυχίας μεταφοράς δεδομένων ιστοσελίδων, (12) Μέσος ρυθμός δεδομένων ιστοσελίδων.

- γ. **Ευρυζωνικές Υπηρεσίες και Υπηρεσίες VoIP:** (1) Ταχύτητα μετάδοσης δεδομένων στο τμήμα συγκέντρωσης του δικτύου πρόσβασης και στο δίκτυο κορμού, (2) Χωρητικότητα διασύνδεσης, (3) Ποσοστό αποτυχίας κλήσεων VoIP, (4) Ποιότητα σύνδεσης για ομιλία VoIP, (5) Χρόνος παροχής για αρχική σύνδεση, (6) Συχνότητα βλαβών ανά σύνδεση, (7) Χρόνος αποκατάστασης βλαβών, (8) Περιορισμός στη χρήση, (9) Παροχή υπηρεσιών εγγυημένης ποιότητας/δυνατότητα σύναψης SLA, (10) Παροχή υπηρεσιών αποκατάστασης οικιακών βλαβών.

- δ. **Υπηρεσίες Εξυπηρέτησης Πελάτων:** (1) Διαθεσιμότητα υπηρεσίας εξυπηρέτησης τελικών χρηστών (helpdesk), (2) Χρέωση υπηρεσιών εξυπηρέτησης τελικών χρηστών, (3) Ποσοστό αναπάντητων κλήσεων επί του συνολικού αριθμού τηλεφωνικών κλήσεων προς την τηλεφωνική γραμμή εξυπηρέτησης τελικών χρηστών, (4) Μέσος χρόνος απόκρισης γραμμών υπηρεσιών εξυπηρέτησης τελικών χρηστών, (5) Ορθότητα λογαριασμού, (6) Ποσοστό εξυπηρέτησης παραπόνων τελικών χρηστών.

- ε. **Υπηρεσίες Πληροφοριών Καταλόγου:** (1) Χρόνος απόκρισης υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου.

Επιπλέον, με την Απόφαση της ΕΕΤΤ καθορίζονται, μεταξύ άλλων, τα εξής:

- i) Η μεθοδολογία μέτρησης, το περιεχόμενο και η μορφή των

προς δημοσίευση πληροφοριών ώστε να εξασφαλίζεται ότι οι καταναλωτές έχουν πρόσβαση σε πλήρεις, συγκρίσιμες και εύχρηστες πληροφορίες.

- ii) Ο τρόπος δημοσίευσης των πληροφοριών.
- iii) Ο χρόνος δημοσίευσης των πληροφοριών.
- iv) Η υποχρέωση του παρόχου να παρέχει στην ΕΕΤΤ αντίγραφο των καταγεγραμμένων μετρήσεων καθώς και των προς δημοσίευση πληροφοριών πριν από τη δημοσίευσή τους.

Περαιτέρω, οι πάροχοι υποχρεούνται:

- α. Να δημοσιεύουν κατά τρόπο σαφή και εύληπτο τους δείκτες ποιότητας (μαζί με τις σχετικές αναφορές σε επεξηγηματικά κείμενα) σε εύκολα προσβάσιμο και διακριτό σημείο της ιστοσελίδας τους και οι δείκτες να είναι πάντοτε επικαιροποιημένοι.
- β. Να διαθέτουν ατελώς, κατόπιν σχετικού αιτήματος καταναλωτή, εκτύπωση του περιεχομένου της ιστοσελίδας τους που δημοσιεύουν τους δείκτες ποιότητας.
- γ. Να διαθέτουν ατελώς σε κάθε νέο συνδρομητή τους, μαζί με τους συμβατικούς όρους, εκτύπωση του περιεχομένου της ιστοσελίδας τους που δημοσιεύουν τους δείκτες ποιότητας.

Επιπλέον, η ΕΕΤΤ θα δημοσιεύει σε εύκολα προσβάσιμο σημείο της ιστοσελίδας της συγκριτικούς πίνακες των δεικτών ποιότητας για όλους τους παρόχους. Οι πρώτοι δείκτες ποιότητας αναμένεται να δημοσιευθούν εντός του Ιουλίου του 2008.