

ΑΠΟΦΑΣΗ

Αποτελέσματα δημόσιας διαβούλευσης για την τροποποίηση του Κανονισμού Δεικτών Ποιότητας υπηρεσιών σταθερών επικοινωνιών, εξυπηρέτησης τελικών χρηστών και πληροφοριών καταλόγου

Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ),

Έχοντας υπόψη :

1. Το Ν.4727/2020, “Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024)-Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις” (ΦΕΚ 184/Α/23-09-2020), όπως ισχύει και ιδίως τα άρθρα, 113 παρ. 2 στοιχ. ιβ΄, κζ΄, λβ΄131, και 230 αυτού,
2. Το Ν. 4070/2012, “Ρυθμίσεις Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Μεταφορών, Δημοσίων Έργων και άλλες διατάξεις” (ΦΕΚ 82/Α/10-4-2012), όπως ισχύει,
3. Την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 991/7Β/17-5-2021 (ΦΕΚ 2395/Β/7-6-2021) «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»,
4. Τις κατευθυντήριες γραμμές του Σώματος Ευρωπαϊών Ρυθμιστών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (BEREC) για τις παραμέτρους ποιότητας υπηρεσίας (BoR (24) 42 - BEREC Guidelines detailing Quality of Service Parameters),
5. Την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 1183/2/2-2-2026 «Κανονισμός Γενικών Αδειών», (ΦΕΚ 701/Β/12-2-2026),
6. Την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 1062/5/24-1-2023 “Κανονισμός διαδικασίας δημόσιας διαβούλευσης της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ)” (ΦΕΚ 947/Β/23-2-2023),
7. Την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 1172/3/3-11-2025 για τη διενέργεια δημόσιας διαβούλευσης για την τροποποίηση του Κανονισμού Δεικτών Ποιότητας της ΕΕΤΤ ως προς τους Δείκτες Ποιότητας σταθερής τηλεφωνίας, σταθερών ευρυζωνικών υπηρεσιών και υπηρεσιών VoIP, υπηρεσιών εξυπηρέτησης τελικών χρηστών και υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου (ΕΕΤΤ ΑΠ. 991/7Β/17-5-2021),
8. Την Απόφαση του Προέδρου της ΕΕΤΤ ΑΠ 53493/9-12-2025 για την παράταση προθεσμίας υποβολής απαντήσεων στη δημόσια διαβούλευση για την τροποποίηση του Κανονισμού Δεικτών Ποιότητας σταθερής τηλεφωνίας, σταθερών ευρυζωνικών, υπηρεσιών και υπηρεσιών VoIP, υπηρεσιών εξυπηρέτησης τελικών χρηστών και υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου (ΕΕΤΤ ΑΠ. 991/7Β/17-5-2021).

9. Την υπ' αρ. πρωτ. ΕΕΤΤ 39016/1-7-2026 εισήγηση της αρμόδιας υπηρεσίας της ΕΕΤΤ και μετά από προφορική εισήγηση του Προέδρου, Καθηγ. Δημήτριου Βαρουτά και του Αντιπροέδρου, Σωτηρίου Μαρκάτου,
10. Το γεγονός ότι οι διατάξεις της παρούσας δεν αφορούν σε διοικητική διαδικασία για την οποία υπάρχει υποχρέωση καταχώρισης στο ΕΜΔΔ -ΜΙΤΟΣ,
11. Το γεγονός ότι από τις διατάξεις της παρούσας δεν επιβαρύνεται ούτε ο κρατικός προϋπολογισμός ούτε ο προϋπολογισμός της ΕΕΤΤ

Αποφασίζει:

1. Την έγκριση των αποτελεσμάτων της δημόσιας διαβούλευσης για την τροποποίηση της Απόφασης ΕΕΤΤ ΑΠ. 991/7Β/17-5-2021 (Κανονισμός Δεικτών Ποιότητας υπηρεσιών σταθερών επικοινωνιών, εξυπηρέτησης τελικών χρηστών και πληροφοριών καταλόγου), ως ακολούθως:

Αποτελέσματα δημόσιας διαβούλευσης για την τροποποίηση του Κανονισμού Δεικτών Ποιότητας υπηρεσιών σταθερών επικοινωνιών, εξυπηρέτησης τελικών χρηστών και πληροφοριών καταλόγου

1 Εισαγωγή

Η ΕΕΤΤ διεξήγαγε δημόσια διαβούλευση (ΔΔ) από 14-11-2025 έως 29-12-2025 για την τροποποίηση του Κανονισμού Δεικτών Ποιότητας (Δ.Π.) σταθερής τηλεφωνίας (περιλαμβανομένων υπηρεσιών VoIP), σταθερών ευρυζωνικών υπηρεσιών, υπηρεσιών εξυπηρέτησης τελικών χρηστών και υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου (Απόφαση ΕΕΤΤ 991/7Β/17-5-2021).

Στη δημόσια διαβούλευση συμμετείχαν οι εξής εταιρείες (πάροχοι υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών):

- ΟΤΕ (αριθ. πρωτ. ΕΕΤΤ 34289/24-12-2025)
- ΔΕΗ (αριθ. πρωτ. ΕΕΤΤ 34476/29-12-2025)
- Nova (αριθ. πρωτ. ΕΕΤΤ 34512/29-12-2025)
- Vodafone (αριθ. πρωτ. ΕΕΤΤ 34515/29-12-2025)
- Orizon Telecom (αριθ. πρωτ. ΕΕΤΤ 34516/29-12-2025)

Αναλυτικά οι μη εμπιστευτικές απαντήσεις έχουν δημοσιευθεί στην ιστοσελίδα της διαβούλευσης¹.

Επιπλέον, από 19/2/2026 έως 16/3/2026 διεξήχθη κλειστή διαβούλευση με την αποστολή επιστολών προς τους συμμετέχοντες στη δημόσια διαβούλευση, με σκοπό την περαιτέρω εξειδίκευση ορισμένων θεμάτων του νέου Κανονισμού. Απαντήσεις στην κλειστή διαβούλευση υπεβλήθησαν μόνο από την εταιρεία ΟΤΕ (αριθ. πρωτ. ΕΕΤΤ 10280/16-3-2026).

Με βάση την ομαδοποίηση των σχολίων από την ΕΕΤΤ, στη δημόσια διαβούλευση υπεβλήθησαν συνολικά 23 σχόλια, εκ των οποίων 7 έγιναν **δεκτά**, 4 **μερικώς δεκτά**, 3 **μη αποδεκτά**, ενώ 9 αφορούσαν σε **διευκρινίσεις**. Στην κλειστή διαβούλευση υπεβλήθησαν 3 σχόλια, εκ των οποίων 2

¹ <https://www.eett.gr/diavoulefsis/dimosia-diavoulefsi-tropopoiisi-tou-kanonismou-deikton-poiotitas/>

έγιναν **δεκτά** και **1 μη αποδεκτό**. Δεν συνυπολογίστηκαν πολύ γενικά σχόλια ή σχόλια με απλή έκφραση σύμφωνης γνώμης.

Στην παρούσα έκθεση παρουσιάζεται σύνοψη των σχολίων που υποβλήθηκαν στη δημόσια και στην κλειστή διαβούλευση, οι θέσεις της ΕΕΤΤ επί αυτών, και οι αλλαγές που επήλθαν στο νέο Κανονισμό.

Η δομή της έκθεσης έχει ως εξής: Τα σχόλια των συμμετεχόντων στη δημόσια διαβούλευση παρουσιάζονται συγκεντρωτικά ανά θεματική ενότητα, και για κάθε σχόλιο παρουσιάζεται η θέση της ΕΕΤΤ και οι αλλαγές που επήλθαν στο τελικό κείμενο. Τα σχόλια παρουσιάζονται πάντοτε σε γκρι πλαίσιο, και η απάντηση της ΕΕΤΤ ακολουθεί το κάθε σχόλιο. Σε ξεχωριστή ενότητα παρουσιάζονται τα σχόλια που υπεβλήθησαν στην κλειστή διαβούλευση. Εκτός από τις αλλαγές που επήλθαν μετά από σχόλια στη διαβούλευση, στο τελικό κείμενο έγιναν και διάφορες άλλες διορθώσεις ή αλλαγές για την αποσαφήνιση και καλύτερη διατύπωση των διατάξεων του Κανονισμού. Συγκεντρωτική λίστα των αλλαγών του νέου Κανονισμού παρουσιάζεται στο τέλος της έκθεσης.

Η έκθεση αυτή δημοσιεύεται μαζί με την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ. 1185/2Β/6-7-2026 για την τροποποίηση του Κανονισμού Δ.Π. και αποτελεί επεξηγηματικό και βοηθητικό κείμενο. Ωστόσο, δεν υποκαθιστά το κείμενο της Απόφασης· σε περίπτωση όπου υπάρχει σύγκρουση μεταξύ των αναγραφόμενων στα δύο κείμενα, υπερισχύει πάντοτε το κείμενο της Απόφασης.

2 Σύνοψη σχολίων ΔΔ και θέσεις της ΕΕΤΤ

Σε γενικές γραμμές, αναγνωρίστηκε από τους συμμετέχοντες η ανάγκη τροποποίησης του υφιστάμενου Κανονισμού, με σκοπό την επίλυση προβλημάτων που ανακύπτουν στην πράξη και την παροχή ακόμα πιο χρήσιμων αποτελεσμάτων στο κοινό. Στα γενικά τους σχόλια, οι συμμετέχοντες εστίασαν στην ανάγκη απλοποίησης του Κανονισμού, μείωσης της διοικητικής και λειτουργικής πολυπλοκότητας για τους παρόχους, επαρκών διευκρινίσεων ώστε να υπάρχει σαφήνεια στη μεθοδολογία υπολογισμού των δεικτών, αλλά και στην ανάγκη αξιολόγησης και ανάλυσης των δεδομένων που υποβάλλουν οι πάροχοι, ώστε οι Δ.Π. να παράγουν αξιόπιστα, συγκρίσιμα και αντιπροσωπευτικά αποτελέσματα.

Στη συνέχεια αναφέρονται τα ειδικότερα σχόλια που ελήφθησαν, οι θέσεις της ΕΕΤΤ, και οι αλλαγές που επήλθαν στον Κανονισμό.

2.1 Δ.Π. Χ01 (Ποσοστό χρησιμοποίησης συνδέσμων)

1. Οι συμμετέχοντες συμφώνησαν με την αλλαγή των κατηγοριών διασύνδεσης σε: α) διασυνδέσεις μέσω κοινής υποδομής σε IXPs (public peering), β) διασυνδέσεις απευθείας ανταλλαγής κίνησης (private peering) και γ) διασυνδέσεις μεταβίβασης κίνησης (transit). Από έναν πάροχο προτάθηκε να περιλαμβάνονται οι διασυνδέσεις εντός και εκτός Ελλάδας, καθώς και να εισαχθεί νέα κατηγορία “Caching”, που να περιλαμβάνει το σύνολο των φυσικών συνδέσεων προς Cache servers δημοφιλών Content Providers που φιλοξενούν οι πάροχοι στο δίκτυό τους (ενδεικτικά Netflix, Meta, Google). Επίσης, σε περίπτωση που η πραγματική χωρητικότητα μιας διασύνδεσης περιορίζεται σε τιμή μικρότερη της χωρητικότητας της φυσικής διασύνδεσης, προτάθηκε να χρησιμοποιείται αυτή για τον

Κατάσταση: Μερικώς δεκτό

Θέση ΕΕΤΤ: Έγινε δεκτή η πρόταση να περιλαμβάνονται οι διασυνδέσεις εντός και εκτός Ελλάδας σε κάθε κατηγορία. Επίσης, προστέθηκε η διευκρίνιση ότι για τον υπολογισμό του ποσοστού χρησιμοποίησης ενός συνδέσμου πρέπει να χρησιμοποιείται η πραγματική χωρητικότητα του συνδέσμου, η οποία μπορεί να περιορίζεται από τη χωρητικότητα του κυκλώματος διασύνδεσης.

Δεν έγινε δεκτή η πρόταση για την εισαγωγή της νέας κατηγορίας «Caching», καθώς η χωρητικότητα των συνδέσμων σε cache server καθορίζεται από τον πάροχο περιεχομένου και όχι από τον πάροχο δικτύου. Επίσης, ο πάροχος περιεχομένου αποφασίζει για τη δρομολόγηση της κίνησης στους cache server και μπορεί να χρησιμοποιεί αλγορίθμους για την εξισορρόπηση της κίνησης, με αποτέλεσμα το ποσοστό χρησιμοποίησης να είναι εκτός του πεδίου ελέγχου του παρόχου.

Αλλαγές στον Κανονισμό: Οι νέες κατηγορίες για την παρουσίαση συγκεντρωτικών στατιστικών στο Δ.Π. Χ01 έχουν ως εξής (άρθρο 5, παρ. 10):

1. Κατηγορία «Public peering»: Περιλαμβάνει το σύνολο των διασυνδέσεων με άλλα αυτόνομα δίκτυα σε Σημεία Ανταλλαγής Κίνησης Διαδικτύου (Internet Exchange Points, IXPs),
2. Κατηγορία «Private peering»: Περιλαμβάνει το σύνολο των διασυνδέσεων απευθείας ανταλλαγής κίνησης με άλλα αυτόνομα δίκτυα,
3. Κατηγορία «Transit»: Περιλαμβάνει το σύνολο των διασυνδέσεων με παρόχους υπηρεσιών διαμετακόμισης (IP transit providers) .

Προστέθηκε ο ορισμός του παρόχου υπηρεσιών διαμετακόμισης (IP transit provider) (Άρθρο 2, παρ. 11).

Σε κάθε κατηγορία περιλαμβάνονται τοπικές και απομακρυσμένες διασυνδέσεις εντός και εκτός Ελλάδας (άρθρο 5, παρ. 11).

Διευκρινίστηκε ότι σε περίπτωση που η χωρητικότητα της διεπαφής του συνδέσμου περιορίζεται από τη χωρητικότητα του κυκλώματος διασύνδεσης, για τον υπολογισμό του ποσοστού χρησιμοποίησης χρησιμοποιείται η χωρητικότητα του κυκλώματος διασύνδεσης (άρθρο 5, παρ. 3).

Επιπλέον, με σκοπό τη βελτίωση της ακρίβειας, το μέγιστο ποσοστό χρησιμοποίησης θα υπολογίζεται πλέον με βάση το 95^ο εκατοστημόριο, ενώ το συνολικό ποσοστό χρησιμοποίησης των συνδέσμων που ανήκουν σε μια κατηγορία θα υπολογίζεται σταθμίζοντας με τις χωρητικότητες των συνδέσμων. Ειδικότερα, ο υπολογισμός των στατιστικών που παρουσιάζονται έχει ως εξής (άρθρο 5, παρ. 12-14):

- Για τον υπολογισμό του μέσου ποσοστού χρησιμοποίησης του συνόλου των συνδέσμων που ανήκουν σε μια κατηγορία σε διάστημα μιας εβδομάδας, λαμβάνεται πρώτα ο μέσος όρος των ωριαίων ποσοστών χρησιμοποίησης του κάθε συνδέσμου που ανήκει σε αυτή την κατηγορία, για όλες τις ώρες αυτής της εβδομάδας, και στη συνέχεια ο σταθμισμένος μέσος όρος όλων των συνδέσμων, σταθμίζοντας με τη χωρητικότητα του κάθε συνδέσμου.
- Για τον υπολογισμό του μέγιστου ποσοστού χρησιμοποίησης του συνόλου των συνδέσμων που ανήκουν σε μια κατηγορία σε διάστημα μιας εβδομάδας, λαμβάνεται πρώτα το 95^ο

εκατοστημόριο των ωριαίων ποσοστών χρησιμοποίησης του κάθε συνδέσμου που ανήκει σε αυτή την κατηγορία, για όλες τις ώρες αυτής της εβδομάδας, και στη συνέχεια ο σταθμισμένος μέσος όρος όλων των συνδέσμων, σταθμίζοντας με τη χωρητικότητα του κάθε συνδέσμου.

Το ποσοστό χρησιμοποίησης κάθε συνδέσμου καταγράφεται τουλάχιστον ανά 5 λεπτά. Για τον υπολογισμό των ωριαίων ποσοστών χρησιμοποίησης, λαμβάνεται ο μέσος όρος των μετρήσεων στο διάστημα κάθε ώρας (άρθρο 5, παρ. 8-9).

Τέλος, η συνολική χωρητικότητα των συνδέσμων κάθε κατηγορίας του Δ.Π. Χ01 θα καταγράφεται και στα μεταδεδομένα των μετρήσεων (άρθρο 14, παρ. 1γ).

- | |
|---|
| 2. Ζητήθηκε να διευκρινιστεί ποια τιμή θα λαμβάνει όποια κατηγορία διασύνδεσης δεν είναι διαθέσιμη στο δίκτυο του παρόχου |
|---|

Κατάσταση: [Διευκρίνιση](#)

Θέση ΕΕΤΤ: Διευκρινίζεται ότι σε περίπτωση που κάποιος πάροχος δεν διαθέτει συνδέσμους μιας από τις παραπάνω κατηγορίες, δεν παρουσιάζονται καθόλου στατιστικά γι' αυτή την κατηγορία. Αυτό άλλωστε ισχύει και για όλους τους Δ.Π. όπου δεν υπάρχουν αποτελέσματα για κάποια κατηγορία.

Αλλαγές στον Κανονισμό: Δεν υπάρχουν αλλαγές σε σχέση με το κείμενο της δημόσιας διαβούλευσης.

2.2 Δ.Π. Σ01-Σ03 (Χρόνος παροχής αρχικής σύνδεσης, Συχνότητα αναφοράς βλαβών και Χρόνος αποκατάστασης βλαβών)

- | |
|---|
| 3. Αναφέρθηκε ότι η νέα κατηγορία «relocation» στον Δ.Π. Σ01 για την ξεχωριστή καταγραφή του χρόνου μεταφοράς σύνδεσης δημιουργεί ερωτήματα ως προς την ακριβή ταξινόμηση συγκεκριμένων περιπτώσεων (π.χ. μεταφορά με αλλαγή αριθμού, μεταφορά χωρίς αλλαγή αριθμού, μεταφορά με/χωρίς αλλαγή αριθμού που συνδυάζεται με αλλαγή στην υποκείμενη δικτυακή υποδομή). Προτάθηκε η εισαγωγή επεξηγηματικού πίνακα παραδειγμάτων για κάθε κατηγορία έτσι ώστε να αποφευχθούν παρερμηνείες από τους παρόχους. |
|---|

Κατάσταση: [Διευκρίνιση](#)

Θέση ΕΕΤΤ: Με σκοπό την αποφυγή παρερμηνειών, αποφασίστηκε η μεταφορά σύνδεσης να αφορά μόνο σύνδεση υφιστάμενου συνδρομητή του παρόχου σε νέα διεύθυνση, με διατήρηση του τηλεφωνικού του αριθμού. Αυτό αντικατοπτρίζει τον παραδοσιακό ορισμό της μεταφοράς σύνδεσης, που αφορά αλλαγές διεύθυνσης μόνο εντός των γεωγραφικών ορίων που ισχύει ο ίδιος Εθνικός Κωδικός Προορισμού. Ωστόσο, κατά τη μεταφορά της σύνδεσης μπορεί να υπάρχει και αλλαγή στην τεχνολογία πρόσβασης (π.χ. από xDSL σε FTTH).

Αλλαγές στον Κανονισμό: Προστέθηκε ορισμός της μεταφοράς σύνδεσης στο άρθρο 2, παρ. 23. Η νέα κατηγορία «relocation» περιλαμβάνεται στις τιμές της μεταβλητής «number_portability» στις Ενότητες 1.2.1, 1.2.2 του Παραρτήματος 1 του νέου Κανονισμού.

4. Από έναν πάροχο εκφράστηκε διαφωνία σχετικά με τη διακριτή απεικόνιση του χρόνου παροχής σύνδεσης σε περίπτωση μεταφοράς, με την αιτιολογία ότι αυξάνεται η πολυπλοκότητα, ενώ οι μεταφορές αυτές αφορούν περιορισμένο ποσοστό επί του συνόλου των νέων συνδέσεων, δεν διαφοροποιούνται από αυτές και δεν εφαρμόζονται σε όλους τους τύπους σύνδεσης.

Κατάσταση: Μη αποδεκτό

Θέση ΕΕΤΤ: Η διακριτή απεικόνιση του χρόνου παροχής σύνδεσης σε περίπτωση μεταφοράς δεν θεωρείται ότι εισάγει σημαντική πολυπλοκότητα, ενώ αυξάνει τη διαφάνεια και την εποπτική ικανότητα της ΕΕΤΤ.

Αλλαγές στον Κανονισμό: Βλ. σχόλιο 3.

5. Από έναν πάροχο εκφράστηκε διαφωνία ότι η χρήση της μεταβλητής "voice_data" για την κατηγοριοποίηση σε συνδέσεις "μόνο φωνής", "μόνο δεδομένων" ή "φωνής και δεδομένων" στους Δ.Π. Σ01-Σ03 θα προσδώσει κάποια νέα πληροφορία που δεν παρέχεται ήδη. Άλλος πάροχος εξέφρασε διαφωνία με το διαχωρισμό των συνδέσεων σε υποκατηγορίες, με την αιτιολογία ότι η συντριπτική πλειονότητα των συνδέσεων περιλαμβάνει τηλεφωνία και πρόσβαση στο Διαδίκτυο.

Κατάσταση: Μη αποδεκτό

Θέση ΕΕΤΤ: Στον υφιστάμενο κανονισμό δεν καταγράφονταν σαφώς το είδος της σύνδεσης (σύνδεση μόνο τηλεφωνίας, μόνο πρόσβασης στο Διαδίκτυο, ή και των δύο) και δεν υπήρχε εναρμονισμένη εφαρμογή από όλους τους παρόχους για συνδέσεις μόνο τηλεφωνίας ή μόνο πρόσβασης στο Διαδίκτυο. Παρόλο που ο αριθμός τους είναι σχετικά μικρός, υπάρχουν υπηρεσίες παρόχων που δίνουν μόνο τηλεφωνία ή μόνο σύνδεση στο Διαδίκτυο. Η νέα κατηγοριοποίηση καλύπτει αυτές τις περιπτώσεις και αυξάνει την αναλυτικότητα των στατιστικών Επιπέδου 2. Στα στατιστικά Επιπέδου 1 δεν υπάρχει αυτή η κατηγοριοποίηση.

Αλλαγές στον Κανονισμό: Η μεταβλητή "voice_data" στο κείμενο της δημόσιας διαβούλευσης μετονομάστηκε σε «connection_type» με τις τιμές: "telephony_and_internet", "telephony", "internet" (Ενότητες 1.2.1, 1.2.2 και 1.3.1, 1.3.2 του Παραρτήματος 1 του νέου Κανονισμού).

6. Από πολλούς παρόχους εκφράστηκαν διαφωνίες σχετικά με τον προτεινόμενο νέο τρόπο υπολογισμού της συχνότητας αναφοράς βλαβών στον Δ.Π. Σ02, που περιλάμβανε τον υπολογισμό του μέσου αριθμού συνδέσεων για την περίοδο αναφοράς ως σταθμισμένου μέσου όρου, με βάρη στάθμισης τους αριθμούς συνδέσεων τις ημέρες των βλαβών. Συγκεκριμένα, αναφέρθηκε ότι πρόκειται για ουσιώδη αλλαγή που δημιουργεί αυξημένη πολυπλοκότητα για τον υπολογισμό του Δ.Π., χωρίς ο νέος τρόπος υπολογισμού να είναι πιο διαφανής ή αντιπροσωπευτικός. Επίσης, ότι δημιουργείται απόκλιση από την υφιστάμενη μεθοδολογία (η οποία αναφέρεται και στο πρότυπο ETSI ES 202 057-1), απώλεια της ιστορικότητας των δεδομένων, και κίνδυνος εξαγωγής εσφαλμένων συμπερασμάτων, καθώς οι ημέρες κατά τις οποίες δεν καταγράφονται βλάβες δεν συμμετέχουν στους υπολογισμούς. Αναφέρθηκαν επίσης ως παραδείγματα οι μεθοδολογίες των ρυθμιστικών αρχών ARCEP και

Ofcom για τον αντίστοιχο δείκτη, όπου δεν περιλαμβάνεται σταθμισμένος μέσος όρος.

Κατάσταση: Δεκτό

Θέση ΕΕΤΤ: Τα σχόλια των παρόχων γίνονται δεκτά. Επαναφέρεται ο προηγούμενος υπολογισμός του μέσου αριθμού συνδέσεων ως απλού μέσου όρου, με τη διαφορά ότι ο υπολογισμός της συχνότητας βλαβών θα γίνεται ανά μήνα, και θα λαμβάνεται ο μέσος όρος των μηνιαίων αποτελεσμάτων σε όλο το εξάμηνο. Ο στόχος είναι να υπάρχει μεγαλύτερη συγκρισιμότητα με άλλες ρυθμιστικές αρχές όπου ο υπολογισμός γίνεται ανά μήνα (Ofcom², Arcep³), και όχι ανά εξάμηνο.

Συγκεκριμένα, για τον υπολογισμό της συχνότητας αναφοράς βλαβών θα υπολογίζεται το μέσο ποσοστό (%) των παραδεκτών αναφορών βλάβης ανά μήνα, ως

$$\frac{1}{m} \sum_{i=1}^m \frac{f_i}{c_i} \cdot 100\%$$

(1)

όπου:

m : αριθμός μηνών περιόδου μέτρησης ($m=6$)

f_i : αριθμός παραδεκτών αναφορών βλάβης το μήνα i ($i=1, \dots, m$)

c_i : μέσος αριθμός συνδέσεων το μήνα i ($i=1, \dots, m$)

Αλλαγές στον Κανονισμό: Υπολογισμός της συχνότητας αναφοράς βλαβών σε μηνιαία βάση (Άρθρο 7, παρ. 3-4 και Ενότητα 1.3.1 Παραρτήματος 1). Αφαίρεση του αριθμού βλαβών και του μέσου αριθμού συνδέσεων από τα δημόσια στατιστικά (Ενότητα 1.3.1 Παραρτήματος 1), καθώς το μέτρο σύγκρισης είναι μόνο η συχνότητα αναφοράς βλαβών, και ο μέσος αριθμός συνδέσεων σε όλο το εξάμηνο δεν χρησιμοποιείται πλέον. Ωστόσο, για την ανάγκη υπολογισμού περαιτέρω στατιστικών από την ΕΕΤΤ ο αριθμός βλαβών προστίθεται στα μεταδεδομένα των μετρήσεων (Άρθρο 14 παρ. δ).

7. Από έναν πάροχο θεωρήθηκε απαραίτητο να διευκρινιστεί και να ορίζεται ρητά στο Κανονισμό ότι, για τον υπολογισμό του χρόνου αποκατάστασης παραδεκτής βλάβης, θα λαμβάνεται υπόψη ο συνολικός χρόνος από την αρχική καταγραφή της βλάβης στο πληροφοριακό σύστημα του παρόχου έως την αποκατάστασή της, με σκοπό την αποφυγή μη ορθούς καταμέτρησης χρόνου σε περιπτώσεις που η ίδια/μοναδική βλάβη κλείνει και ανοίγει εκ νέου στα εσωτερικά συστήματα παρόχου, χωρίς ουσιαστικά να έχει επιλυθεί.

Κατάσταση: Δεκτό

Θέση ΕΕΤΤ: Είναι ήδη σαφές στον Κανονισμό ότι ο χρόνος αποκατάστασης βλάβης μετρά από την λήψη της παραδεκτής αναφοράς βλάβης από τον πάροχο, μέχρι την εξ' ολοκλήρου αποκατάσταση της βλάβης. Ωστόσο, προστέθηκε νέα διάταξη ότι σε περίπτωση που, παρά το κλείσιμο του αιτήματος υποστήριξης μιας βλάβης, διαπιστώνεται ότι η βλάβη δεν έχει εξ' ολοκλήρου

² <https://www.ofcom.org.uk/siteassets/resources/documents/phones-telecoms-and-internet/comparing-service-quality/2020/annex-3-use-of-data-2020.pdf>

³ https://www.arcep.fr/fileadmin/cru-1774267598/user_upload/observatoire/qualite-FttH/fevrier-2026/observatoire_qualite-reseaux-FttH_fev2026.pdf

αποκατασταθεί, ο χρόνος αποκατάστασης μετρά από την αρχική καταγραφή της βλάβης, ανεξαρτήτως νέου αιτήματος υποστήριξης.

Αλλαγές στον Κανονισμό: Προσθήκη νέας διάταξης για αιτήματα υποστήριξης που κλείνουν χωρίς να έχει αποκατασταθεί η βλάβη (Άρθρο 7, παρ. 13).

8. Από έναν πάροχο προτάθηκε ότι, οι βλάβες που θα ανήκουν στην κατηγορία «Μη επιλύσιμη βλάβη» να αφορούν βλάβες που ολοκληρώθηκαν με αδυναμία παροχής εμπορικού πακέτου (λόγω ταχύτητας) και βλάβες που ολοκληρώθηκαν με Αντικειμενική Τεχνική Αδυναμία

Κατάσταση: Μερικώς δεκτό

Θέση ΕΕΤΤ: Και τα δύο είδη βλαβών που αναφέρθηκαν εμπίπτουν σε αυτή την κατηγορία και προστέθηκαν ως παραδείγματα στον ορισμό της μη επιλύσιμης βλάβης, ωστόσο δεν θεωρείται σκόπιμο να είναι περιοριστικά.

Αλλαγές στον Κανονισμό: Προσθήκη των περιπτώσεων αδυναμίας επίτευξης ελάχιστης ταχύτητας, ή αδυναμίας παροχής καλύτερου απερχομένου καλωδίου, στον ορισμό της μη επιλύσιμης βλάβης (Άρθρο 2, παρ. 25). Επίσης, διευκρινίστηκε ότι οι μη επιλύσιμες βλάβες εξαιρούνται από τον Δ.Π. Σ03 (Χρόνος αποκατάστασης βλαβών) (Άρθρο 7, παρ. 10). Οι μη επιλύσιμες βλάβες δεν εξαιρούνται από τον Δ.Π. Σ02 (Συχνότητα αναφοράς βλαβών).

2.3 Δ.Π. Ε03-Ε04 (Συχνότητα παραπόνων συνδρομητών και Χρόνος επίλυσης παραπόνων συνδρομητών)

9. Αναφέρθηκε ότι η παρουσίαση στο κοινό του αριθμού των υποβληθέντων παραπόνων ("complaints_num") είναι παραπλανητική για τους συνδρομητές, μη συγκρίσιμη μεταξύ των παρόχων και άδικη για τους παρόχους με το μεγαλύτερο αριθμό συνδρομητών.

Κατάσταση: Δεκτό

Θέση ΕΕΤΤ: Η αρχική πρόβλεψη ήταν, εκτός από τον αριθμό των υποβληθέντων παραπόνων, να παρουσιάζεται και ο μέσος αριθμός συνδρομητών στην περίοδο αναφοράς (εξάμηνο). Ωστόσο, το σχόλιο γίνεται δεκτό, καθώς το μέτρο σύγκρισης είναι μόνο η συχνότητα παραπόνων συνδρομητών και δεν θα υπολογίζεται πλέον ο μέσος αριθμός συνδρομητών ή συνδέσεων σε όλο το εξάμηνο (βλ. και Σχόλιο 10).

Αλλαγές στον Κανονισμό: Αφαίρεση του μέσου αριθμού συνδρομητών από τα δημόσια στατιστικά του Δ.Π. Ε03 (Ενότητα 1.5.1 Παραρτήματος 1 του κειμένου της Διαβούλευσης).

10. Αναφέρθηκε ότι ο υπολογισμός του μέσου αριθμού συνδρομητών (ο οποίος χρησιμοποιείται στη συνέχεια για τον υπολογισμό της συχνότητας αναφοράς παραπόνων) ως σταθμισμένου μέσου όρου, με βάρη στάθμισης τους αριθμούς παραπόνων που ελήφθησαν κάθε ημέρα της περιόδου μέτρησης, είναι πολύπλοκος, δύσκολος στην κατανόηση για τους συνδρομητές, και μπορεί να οδηγήσει σε μεροληψία, αφού ημέρες με υψηλό αριθμό παραπόνων αποκτούν δυσανάλογη βαρύτητα. Επίσης, αναφέρθηκε ότι στα πληροφοριακά συστήματα των παρόχων

καταγράφεται μόνο ο αριθμός ενεργών συνδέσεων στο τέλος κάθε ημέρας, και ο υπολογισμός του αριθμού των συνδρομητών είναι ουσιώδους μεταβολή, που απαιτεί εκτεταμένη προσαρμογή, με επιπρόσθετο κόστος και χρόνο υλοποίησης. Μπορεί επίσης να οδηγήσει σε λανθασμένα συμπεράσματα, καθώς ένας συνδρομητής μπορεί να έχει περισσότερες από μία ενεργές συνδέσεις.

Κατάσταση: Δεκτό

Θέση ΕΕΤΤ: Τα σχόλια των παρόχων γίνονται δεκτά και η μεθοδολογία υπολογισμού της συχνότητας αναφοράς παραπόνων συνδρομητών άλλαξε, παρόμοια με τη μεθοδολογία υπολογισμού της συχνότητας αναφοράς βλαβών. Έτσι, κατ' αναλογία με τον Δ.Π. Σ02, θα γίνεται ο υπολογισμός (αριθμός υποβληθέντων παραπόνων/μέσο αριθμό συνδέσεων), και θα λαμβάνεται ο μέσος όρος των μηνιαίων αποτελεσμάτων σε όλο το εξάμηνο.

Συγκεκριμένα, θα υπολογίζεται το μέσο ποσοστό (%) υποβολής παραπόνων ανά μήνα, ως

$$\frac{1}{m} \sum_{i=1}^m \frac{p_i}{c_i} \cdot 100 \% \quad (2)$$

όπου:

m : αριθμός μηνών περιόδου μέτρησης ($m=6$)

p_i : αριθμός υποβληθέντων παραπόνων το μήνα i ($i=1, \dots, m$)

c_i : μέσος αριθμός συνδέσεων το μήνα i ($i=1, \dots, m$)

Στον ανωτέρω υπολογισμό χρησιμοποιείται ο μέσος αριθμός συνδέσεων και όχι ο μέσος αριθμός συνδρομητών, όπως είχε προταθεί στο κείμενο της δημόσιας διαβούλευσης. Ωστόσο, παράπονα που αναφέρονται σε πάνω από μία κατηγορία παραπόνων ή κατηγορία δικτύου θα προσμετρώνται ξεχωριστά σε καθεμία τις κατηγορίες στις οποίες αναφέρονται (π.χ. για συνδρομητή που έχει σταθερή και κινητή σύνδεση, ένα παράπονο που αναφέρεται τόσο στο σταθερό όσο και στο κινητό δίκτυο θα προσμετράται και στις δύο κατηγορίες).

Αλλαγές στον Κανονισμό: Εισαγωγή νέου Δ.Π. Ε03 (Συχνότητα παραπόνων συνδρομητών) στο Άρθρο 9. Ο χρόνος επίλυσης παραπόνων συνδρομητών θα αναφέρεται ως Δ.Π. Ε04. Υπολογισμός της συχνότητας παραπόνων συνδρομητών σε μηνιαία βάση (Άρθρο 9, παρ. 8-9 και Ενότητα 1.5.1 Παραρτήματος 1). Ο αριθμός υποβληθέντων παραπόνων και ο μέσος αριθμός συνδέσεων δεν θα εμφανίζονται στα δημόσια δεδομένα (Ενότητα 1.5.1 Παραρτήματος 1). Κατάργηση της κατηγορίας παραπόνων που αναφέρονταν τόσο στο σταθερό όσο και στο κινητό δίκτυο ("network_type"=0), καθώς πλέον παράπονα που αναφέρονται τόσο στο σταθερό όσο και στο κινητό δίκτυο θα προσμετρώνται και στις δύο κατηγορίες (Άρθρο 9, παρ. 17, Ενότητες 1.5.1, 1.5.2 Παραρτήματος 1). Για την ανάγκη υπολογισμού περαιτέρω στατιστικών από την ΕΕΤΤ ο αριθμός παραπόνων προστίθεται στα μεταδεδομένα των μετρήσεων (Άρθρο 14 παρ. ε)

11. Σχετικά με την πρόταση που υπήρχε στο κείμενο της δημόσιας διαβούλευσης για τον υπολογισμό του χρόνου επίλυσης μόνο για τα παράπονα που απαντώνται γραπτώς, αναφέρθηκε ότι, καθώς η μεγάλη πλειοψηφία των παραπόνων υποβάλλονται προφορικά, και τα παράπονα που απαντώνται γραπτώς είναι συνήθως αυτά που υποβάλλονται γραπτώς,

ένας δείκτης που αφορά μόνο παράπονα που απαντώνται γραπτώς δεν αποτυπώνει τη συνολική εικόνα. Επιπλέον, ένα γραπτό παράπονο περιλαμβάνει συνήθως περισσότερα ζητήματα και απαιτεί περισσότερο χρόνο για να απαντηθεί. Αναφέρθηκε επίσης ότι η απαίτηση καταγραφής του τρόπου επίλυσης των παραπόνων, γραπτώς η προφορικώς, δεν προσδίδει ουσιαστική προστιθέμενη αξία στην αξιολόγηση της διαχείρισης των παραπόνων.

Κατάσταση: Μερικώς δεκτό

Θέση ΕΕΤΤ: Η ξεχωριστή αξιολόγηση των παραπόνων που απαντώνται γραπτώς και προφορικώς είναι σημαντική, καθώς οι χρόνοι προφορικής απάντησης είναι πολύ μικρότεροι, και καθώς αποτελούν τη μεγάλη πλειοψηφία, επηρεάζουν το συνολικό χρόνο. Ωστόσο, για την πληρότητα των αποτελεσμάτων αλλά και την αποτύπωση της διαφοράς που υπάρχει ανάμεσα στην προφορική και γραπτή απάντηση παραπόνων, θα υπολογίζεται ο χρόνος επίλυσης τόσο συνολικά, όσο και ξεχωριστά ανάλογα με τον τρόπο απάντησης. Ακόμα, ο πάροχος θα αναφέρει τα ποσοστά των επιλυθέντων παραπόνων που απαντήθηκαν γραπτά και προφορικά στην περίοδο αναφοράς.

Αλλαγές στον Κανονισμό: Προστέθηκε διάταξη για την κατηγοριοποίηση σχετικά με το αν το παράπονο απαντάται γραπτώς ή προφορικώς και διευκρινίστηκε ότι αν το παράπονο απαντηθεί προφορικώς και στη συνέχεια σταλεί και γραπτή απάντηση, το παράπονο θεωρείται ότι απαντήθηκε γραπτώς (Άρθρο 9, παρ. 17-18). Στα στατιστικά προστέθηκαν μεταβλητές για την καταγραφή του ποσοστού των παραπόνων που απαντήθηκαν γραπτά και προφορικά και των σχετικών χρόνων αποκατάστασης, ενώ στα πρωτογενή δεδομένα καταγράφεται πλέον και ο τρόπος απάντησης για κάθε παράπονο (Ενότητες 1.5.1, 1.5.2 Παραρτήματος 1).

12. Αναφέρθηκε ότι η συγκρισιμότητα των στατιστικών που αφορούν στα παράπονα είναι προβληματική, καθώς οι κατηγορίες παραπόνων δεν είναι πλήρως εναρμονισμένες μεταξύ των παρόχων, ενώ οι πάροχοι μπορεί να έχουν διαφορετικές εσωτερικές διαδικασίες καταγραφής και ταξινόμησης των παραπόνων.

Κατάσταση: Δεκτό

Θέση ΕΕΤΤ: Στον υφιστάμενο κανονισμό είχε δοθεί η δυνατότητα κάποιος πάροχος να προσθέσει και άλλες κατηγορίες παραπόνων, εκτός από αυτές που αναφέρονταν στον Κανονισμό, γεγονός που άφηνε περιθώρια αποκλίσεων. Για μεγαλύτερη συγκρισιμότητα των αποτελεσμάτων, διαμορφώνεται ενιαία κατηγοριοποίηση παραπόνων, χωρίς δυνατότητα αλλαγής ή προσθήκης νέων κατηγοριών. Οι νέες κατηγορίες είναι:

- αμφισβήτηση πώλησης,
- καθυστέρηση αποκατάστασης βλάβης,
- καθυστέρηση επανασύνδεσης,
- λοιπές καθυστερήσεις,
- χρεώσεις,
- λοιπά παράπονα.

Δηλαδή, σε σύγκριση με τον υφιστάμενο κανονισμό, καταργούνται οι κατηγορίες «ελλιπής ενημέρωση», «ποιότητα τηλεφωνίας», «ποιότητα διαδικτύου», και προστίθεται η κατηγορία «λοιπά

παράπονα», που περιλαμβάνει όλα τα παράπονα που δεν ανήκουν σε μια από τις παραπάνω κατηγορίες.

Η νέα κατηγοριοποίηση βοηθά και στην αποφυγή λαθών ταξινόμησης, καθώς οι κατηγορίες που απομένουν είναι σχετικά ετερογενείς μεταξύ τους.

Αλλαγές στον Κανονισμό: Ενιαία κατηγοριοποίηση παραπόνων (Άρθρο 9, παρ. 6 και Ενότητες 1.5.1, 1.5.2 Παραρτήματος 1). Διευκρινίστηκε επίσης ότι παράπονα που αναφέρονται σε πάνω από μία κατηγορίες παραπόνων θα προσμετρώνται ξεχωριστά σε καθεμιά από τις κατηγορίες (Άρθρο 9, παρ. 17). Επίσης, τα στατιστικά θα υπολογίζονται και συνολικά (χωρίς κατηγοριοποίηση) (Άρθρο 9, παρ. 6 και Ενότητα 1.5.1 Παραρτήματος 1).

13. Αναφέρθηκε ότι υπάρχουν περιπτώσεις όπου ένα παράπονο μπορεί να απαντάται γραπτώς, αλλά η τελική επίλυσή του δεν έχει τεχνικά ολοκληρωθεί (π.χ. όταν εκκρεμεί κάποια ενέργεια από τον πάροχο πρόσβασης) και ζητήθηκε να διευκρινιστεί αν τέτοιες περιπτώσεις θα λογίζονται ως «επιλυμένες» ή θα εξαιρούνται από τον υπολογισμό μέχρι την οριστική τους διευθέτηση.

Κατάσταση: Διευκρίνιση

Θέση ΕΕΤΤ: Ένα παράπονο θεωρείται ότι έχει επιλυθεί όταν έχουν ολοκληρωθεί όλες οι φάσεις της διαδικασίας για τη διαχείριση του παραπόνου, ώστε ο λόγος για τον οποίο υποβλήθηκε το παράπονο να έχει εκλείψει. Ο χρόνος ενημέρωσης του συνδρομητή για τις ενέργειες αυτές είναι το σημείο αναφοράς όπου σταματά να μετράει ο χρόνος. Αν εκκρεμούν ενέργειες μόνο από άλλο πάροχο, το παράπονο μπορεί να χαρακτηριστεί ως επιλυμένο.

Αλλαγές στον Κανονισμό: Προστέθηκε πιο λεπτομερής ορισμός του χρόνου επίλυσης παραπόνου (Άρθρο 9, παρ. 10,11).

14. Αναφέρθηκε ότι υπάρχει κίνδυνος επικάλυψης της πρόβλεψης παρουσίασης του ποσοστού «...των παραπόνων που απαντήθηκαν γραπτώς από τον πάροχο εντός 10 ημερών από την υποβολή τους» με την παρόμοια πρόβλεψη στο κείμενο της δημόσιας διαβούλευσης για την τροποποίηση του Κανονισμού Γενικών Αδειών (ΚΓΑ) περί κοινοποίησης εκείνων των βλαβών που αποκαθίστανται πέραν των 8 εργάσιμων ημερών και προτάθηκε είτε να ενοποιηθεί η διαδικασία προς ένα κοινό «συντελεστή αξιολόγησης» (figure-of merit), είτε να απαλειφθεί η υποχρέωση από τον κανονισμό Δ.Π.

Κατάσταση: Μη αποδεκτό

Θέση ΕΕΤΤ: Η σχετική πρόβλεψη του ΚΓΑ (Ενότητα 18.στ Παραρτήματος Β) αφορά στον έλεγχο τήρησης της προθεσμίας αποκατάστασης βλάβης. Πρόκειται για διαφορετικές κανονιστικές υποχρεώσεις, και δεν υπάρχει καμία σύγχυση στον τρόπο υπολογισμού, ή διπλή αναφορά του ίδιου μεγέθους.

Αλλαγές στον Κανονισμό: Δεν υπάρχουν αλλαγές σε σχέση με το κείμενο της δημόσιας διαβούλευσης.

15. Ζητήθηκε να διευκρινιστεί εάν οι δείκτες ποιότητας σχετικά με τα παράπονα

συμπεριλαμβάνουν παράπονα που υποβάλλονται μέσω: α) email, β) πλατφορμών κοινωνικής δικτύωσης (Facebook, Instagram), γ) υπηρεσιών άμεσων μηνυμάτων (Viber, WhatsApp, Messenger), δ) web forms / φόρμας επικοινωνίας στην ιστοσελίδα και ε) live chat ή άλλων ψηφιακών καναλιών υποστήριξης.

Κατάσταση: Διευκρίνιση

Θέση ΕΕΤΤ: Περιλαμβάνονται όλα τα μέσα επικοινωνίας που διατίθενται για το σκοπό αποστολής παραπόνων (ή και για το σκοπό αυτό, π.χ. ένα γενικό email επικοινωνίας που διατίθεται και για την αποστολή παραπόνων). Δηλαδή, αν ένας πάροχος ενημερώνει τους συνδρομητές ότι μπορούν να υποβάλουν οποιαδήποτε επικοινωνία, συμπεριλαμβανομένων παραπόνων, μέσω π.χ. Viber ή chatbot, αυτό είναι ένα αποδεκτό κανάλι παραπόνων και ο πάροχος πρέπει να μεριμνά ώστε τα παράπονα που υποβάλλονται μέσα από αυτό το κανάλι να καταγράφονται σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Κανονισμού Δ.Π.

Αλλαγές στον Κανονισμό: Προστέθηκαν και οι διαδικτυακές εφαρμογές ως παράδειγμα μέσου υποβολής (Άρθρο 9, παρ. 3)

2.4 Λοιπά σχόλια

16. Αναφέρθηκε ότι η διαδικασία αποστολής και δημοσίευσης αρχείων σε διαφορετικές μορφές (CSV και Excel) είναι χρονοβόρα και επιρρεπής σε σφάλματα, καθώς απαιτεί κάθε φορά αλλαγές στον τρόπο παρουσίασης, και προτάθηκε η αποστολή και η δημοσίευση των αρχείων να πραγματοποιείται αποκλειστικά σε μορφή Excel, η οποία είναι πιο ευανάγνωστη, λιγότερο χρονοβόρα και πιο φιλική και κατανοητή για τους συνδρομητές.

Κατάσταση: Διευκρίνιση

Θέση ΕΕΤΤ: Ο κανονισμός αναφέρει τη δυνατότητα παρουσίασης των αποτελεσμάτων Δ.Π. σε μορφή αρχείων csv ή xlsx για όλα τα δημόσια στατιστικά, οπότε η παρουσίαση αρκεί να γίνει σε μία από τις δύο μορφές. Η ίδια μορφή αρχείων μπορεί να χρησιμοποιηθεί και για τα στατιστικά που στέλνονται στην ΕΕΤΤ.

Αλλαγές στον Κανονισμό: Διευκρινίστηκε ότι και τα στατιστικά που στέλνονται στην ΕΕΤΤ μπορεί να είναι σε μορφή csv ή xlsx (Άρθρο 12, παρ. 3). Οι δυνατοί τύποι των αρχείων δημοσίευσης αναφέρονται στο άρθρο 12 παρ. 2.

17. Αναφέρθηκε ότι προβλεπόμενο χρονικό διάστημα των 15 ημερών από τη λήξη της περιόδου μέτρησης δεν επαρκεί για την ολοκλήρωση των απαιτούμενων διαδικασιών για την αποστολή των αποτελεσμάτων σε κάθε εξάμηνο. Ιδίως για το δεύτερο εξάμηνο κάθε έτους, παρεμβάλλονται επίσημες αργίες και άδειες του προσωπικού λόγω των εορτών, γεγονός που επιφέρει καθυστερήσεις στην πρόοδο του συλλογής και επεξεργασίας των δεδομένων. Επιπλέον, αναφέρθηκε ότι προκειμένου να εξαχθούν τα μετρητικά στοιχεία για τους δείκτες Σ01, Σ02 και Σ03 απαιτείται η πάροδος τουλάχιστον πέντε ημερών μετά τη λήξη της κάθε περιόδου μέτρησης, προκειμένου να ολοκληρωθούν οι σχετικές διαδικασίες στα Πληροφοριακά Συστήματα και να καταστούν διαθέσιμα τα δεδομένα. Επίσης, ότι απαιτείται

χρόνος για τον έλεγχο και την επιβεβαίωση της ορθότητας των μετρήσεων, καθώς και για τυχόν διορθώσεις σε περίπτωση εντοπισμού λαθών. Με βάση τα ανωτέρω και για τη διασφάλιση της ακρίβειας, πληρότητας και αξιοπιστίας των υποβαλλόμενων στοιχείων, ζητήθηκε η παράταση της προβλεπόμενης προθεσμίας από δεκαπέντε (15) σε τριάντα (30) ημέρες.

Κατάσταση: Μερικώς δεκτό

Θέση ΕΕΤΤ: Επισημαίνεται ότι οι πάροχοι πρέπει να λαμβάνουν μέριμνα για την αυτοματοποίηση της επεξεργασίας και τη σωστή καταγραφή των πρωτογενών δεδομένων ώστε να απαιτείται ελάχιστος χειροκίνητος έλεγχος. Ωστόσο, λαμβάνοντας υπ' όψη τα προβλήματα που ανακύπτουν στην πράξη, η προθεσμία υποβολής αυξάνεται σε 20 ημέρες από τη λήξη της περιόδου μέτρησης, αντί για την υφιστάμενη προθεσμία των 15 ημερών.

Αλλαγές στον Κανονισμό: Αλλαγή της προθεσμίας αποστολής των αποτελεσμάτων σε 20 ημέρες από τη λήξη κάθε περιόδου μέτρησης (άρθρο 12 παρ. 3).

18. Ζητήθηκε η εφαρμογή του νέου Κανονισμού να ξεκινήσει από 1/1/2027, ώστε να δοθεί επαρκής χρόνος για τις σχετικές αλλαγές στα πληροφοριακά συστήματα και στις σχετικές διαδικασίες των παρόχων, αλλά και να υπάρχει συγκρισιμότητα των αποτελεσμάτων ανά έτος.

Κατάσταση: Δεκτό

Θέση ΕΕΤΤ: Τα σχόλια γίνονται δεκτά και η ημερομηνία εφαρμογής παρατείνεται κατά ένα εξάμηνο, δηλαδή θα εφαρμοστεί από 1/1/2027. Τα αποτελέσματα έως και το Β' εξάμηνο 2026 θα σταλούν με τον υφιστάμενο κανονισμό.

Αλλαγές στον Κανονισμό: Θέση σε ισχύ του νέου Κανονισμού από 1/1/2027 (άρθρο 20 παρ. 1).

19. Ζητήθηκε να προστεθεί νέα παράγραφος σχετικά με τους ελέγχους που γίνονται από την ΕΕΤΤ πριν τη δημοσίευση συγκριτικών αποτελεσμάτων των παρόχων: «Η ΕΕΤΤ προβαίνει, εντός ευλόγου χρονικού διαστήματος, σε έλεγχο των δεδομένων και στατιστικών των Δεικτών Ποιότητας που κοινοποιούν οι Πάροχοι, διενεργώντας: i) συγκριτική αξιολόγηση μεταξύ των Παρόχων και ii) έλεγχο ιστορικής συνέπειας των στοιχείων του κάθε Παρόχου σε σχέση με τις προηγούμενες περιόδους μέτρησης. Σε περιπτώσεις όπου διαπιστώνονται σφάλματα, παραλείψεις, ή αποκλίσεις από τις οδηγίες συμπλήρωσης, η Αρχή ενημερώνει τον εμπλεκόμενο Πάροχο, ο οποίος υποχρεούται είτε να προβεί σε διορθωτικές ενέργειες είτε να υποβάλει τεκμηριωμένη αιτιολογία για την παρατηρηθείσα διαφοροποίηση. Η ΕΕΤΤ προχωρά στη δημοσιοποίηση των αποτελεσμάτων, ενσωματώνοντας την εν λόγω αιτιολογία όπου κρίνεται απαραίτητο, για την πληρέστερη κατανόηση των στατιστικών δεδομένων.»

Κατάσταση: Δεκτό

Θέση ΕΕΤΤ: Γίνεται δεκτή αυτή η προσθήκη, η οποία αποτυπώνει τη διαδικασία που ακολουθείται από την ΕΕΤΤ. Σημειώνεται ότι τεκμηριωμένες αποκλίσεις από τη μεθοδολογία των μετρήσεων ενσωματώνονται και στα μεταδεδομένα των μετρήσεων.

Αλλαγές στον Κανονισμό: Το άρθρο 15 μετονομάστηκε σε «Έλεγχος και δημοσίευση αποτελεσμάτων από την ΕΕΤΤ» και προστέθηκε νέα παράγραφος με το εξής περιεχόμενο: «Η ΕΕΤΤ προβαίνει, εντός ευλόγου χρονικού διαστήματος, σε έλεγχο των αποτελεσμάτων Δ.Π. που κοινοποιούν οι πάροχοι, διενεργώντας: i) συγκριτική αξιολόγηση μεταξύ των παρόχων και ii) έλεγχο ιστορικής συνέπειας των στοιχείων του κάθε παρόχου σε σχέση με τις προηγούμενες περιόδους μέτρησης. Σε περιπτώσεις όπου διαπιστώνονται σφάλματα, παραλείψεις, ή αποκλίσεις από τη μεθοδολογία μέτρησης και παρουσίασης των αποτελεσμάτων, η ΕΕΤΤ ενημερώνει τον εμπλεκόμενο πάροχο, ο οποίος υποχρεούται είτε να προβεί σε διορθωτικές ενέργειες είτε να υποβάλει τεκμηριωμένη αιτιολόγηση για την παρατηρηθείσα διαφοροποίηση, η οποία συμπεριλαμβάνεται στα μεταδεδομένα των μετρήσεων.» (άρθρο 15, παρ. 1)

20. Αναφορικά με τον έλεγχο των αποτελεσμάτων από την ΕΕΤΤ και τη δημοσίευση συγκριτικών αποτελεσμάτων για τους παρόχους, ζητήθηκε να τηρείται η εφαρμογή ενιαίων και σαφώς καθορισμένων απλοποιημένων και διαφανών παραδοχών, ώστε να επιτυγχάνεται όχι μόνο η συγκρισιμότητα των αποτελεσμάτων αλλά να διασφαλίζεται η κατανόηση και η αξιοπιστία της πληροφόρησης προς τους συνδρομητές. Επίσης, παρατηρήθηκε ότι έχει γίνει διόρθωση ήδη αναρτημένων αποτελεσμάτων μετά την παρέλευση ενός και πλέον έτους από την αρχική υποβολή, και ότι κρίνεται αναγκαία η υιοθέτηση ενός πιο άμεσου μηχανισμού ελέγχου και επικαιροποίησης, προκειμένου να διασφαλίζεται η έγκαιρη παροχή ορθής και αξιόπιστης πληροφόρησης προς το κοινό και την αγορά.

Κατάσταση: Διευκρίνιση

Θέση ΕΕΤΤ: Έχει καταβληθεί προσπάθεια για την όσο το δυνατόν πληρέστερη και λεπτομερή περιγραφή των Δ.Π., ώστε να μειωθεί το ενδεχόμενο παρερμηνειών ή αυθαίρετων παραδοχών που μειώνουν τη συγκρισιμότητα των αποτελεσμάτων. Επίσης, έχει καταβληθεί προσπάθεια για τη βελτίωση της κατανόησης των συγκριτικών στατιστικών που δημοσιεύονται, τόσο με την παρουσίαση των αποτελεσμάτων σε μορφή γραφημάτων με επεξηγηματικά κείμενα, όσο και με τη δημοσίευση των μεταδεδομένων των μετρήσεων.

Συμφωνούμε με την υιοθέτηση ενός πιο άμεσου μηχανισμού ελέγχου και επικαιροποίησης, η οποία όμως εξαρτάται από τους διαθέσιμους ανθρώπινους και τεχνολογικούς πόρους. Η διόρθωση στοιχείων ακόμα και μετά από πολύ μεγάλο διάστημα γίνεται αποδεκτή, ώστε τα στοιχεία που υπάρχουν στη βάση της ΕΕΤΤ να είναι, κατά το δυνατόν, έγκυρα. Σε κάθε περίπτωση, η ΕΕΤΤ διατηρεί το δικαίωμα να επιβάλει κυρώσεις για αποστολή λανθασμένων στοιχείων από κάποιον πάροχο, ειδικά σε περιπτώσεις επανειλημμένης υποβολής λανθασμένων αποτελεσμάτων.

Αλλαγές στον Κανονισμό: Δεν υπάρχουν αλλαγές σε σχέση με το κείμενο της δημόσιας διαβούλευσης.

21. Από έναν πάροχο αναφέρθηκαν προβλήματα στα δημοσιευμένα αποτελέσματα άλλου παρόχου (προσθήκη τιμής μεταβλητής που δεν προβλέπεται στον Κανονισμό, έλλειψη

αποτελεσμάτων για μια υποκατηγορία συνδέσεων).

Κατάσταση: Διευκρίνιση

Θέση ΕΕΤΤ: Σε ορισμένες περιπτώσεις υπήρχε ανοχή στην προσθήκη τιμών μεταβλητών που δεν προβλέπονταν στον Κανονισμό, όπως η τιμή 'SP' (Single Play) στην μεταβλητή 'access_network' στους Δ.Π. Σ01-Σ03 (για να δηλώσει συνδέσεις μόνο τηλεφωνίας), και η τιμή 'relocation' στη μεταβλητή 'number_portability' (για να δηλώσει μεταφορά σύνδεσης στο Δ.Π. Σ01), όταν θεωρούνταν ότι το ποσοστό αυτών των περιπτώσεων ήταν σχετικά μικρό. Τα παραδείγματα που αναφέρθηκαν έχουν αντιμετωπιστεί στο νέο Κανονισμό, με την εισαγωγή της μεταβλητής 'traffic_type' στους Δ.Π. Σ01-Σ03, όπου ένας πάροχος μπορεί να δηλώσει συνδέσεις μόνο φωνής ή μόνο δεδομένων, και της τιμής 'relocation' στη μεταβλητή 'number_portability' για όλους τους παρόχους. Αναφορικά με το πρόβλημα έλλειψης αποτελεσμάτων ενός παρόχου για μια υποκατηγορία συνδέσεων, έχει γίνει σχετική επικοινωνία με τον πάροχο και έχει προστεθεί σχετική επισημάνση στα αποτελέσματα.

Αλλαγές στον Κανονισμό: Δεν υπάρχουν αλλαγές σε σχέση με το κείμενο της δημόσιας διαβούλευσης.

22. Στο πλαίσιο δημοσίευσης συγκριτικών αποτελεσμάτων από την ΕΕΤΤ, προτάθηκε η δημιουργία διακριτής κατηγορίας απεικόνισης αποκλειστικά για τα δίκτυα FTTH.

Κατάσταση: Διευκρίνιση

Θέση ΕΕΤΤ: Η παρουσίαση ξεχωριστών συγκριτικών γραφημάτων στους Δ.Π. Σ01-Σ03 για τα δίκτυα FTTH θα εξεταστεί μετά την εφαρμογή του νέου Κανονισμού. Σε κάθε περίπτωση, τα αποτελέσματα για συνδέσεις οπτικών ινών (τιμή 'FTTP' στη μεταβλητή 'access_network') δημοσιεύονται ήδη σε μορφή πινάκων στη σχετική ιστοσελίδα της ΕΕΤΤ⁴ και δεν χρειάζεται κάποια ειδική πρόβλεψη στον Κανονισμό.

Αλλαγές στον Κανονισμό: Δεν υπάρχουν αλλαγές σε σχέση με το κείμενο της δημόσιας διαβούλευσης.

23. Από έναν πάροχο ρωτήθηκε αν η παλαιότερη Απόφαση της ΕΕΤΤ υπ' αριθ. 621/011/27-09-2011 (ΦΕΚ 2417/Β/1-11-2011) εξακολουθεί να ισχύει έως σήμερα, κατά το μέρος που αφορά στους Δείκτες Ποιότητας υπηρεσιών συστημάτων κινητών επικοινωνιών (κατηγορία Δ.Π. Μ.)

Κατάσταση: Διευκρίνιση

Θέση ΕΕΤΤ: Η παλαιότερη απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ. 621/011/27-09-2011 (ΦΕΚ 2417/Β/1-11-2011) καταργήθηκε οριστικά με τη θέση σε ισχύ του νέου Κανονισμού για τον καθορισμό πλαισίου διενέργειας μετρητικών εκστρατειών δεικτών ποιότητας δικτύων κινητών ευρυζωνικών επικοινωνιών (ΕΕΤΤ ΑΠ. 1182/2Β/26-1-2026, ΦΕΚ 705/Β/12-2-2026).

Αλλαγές στον Κανονισμό: Δεν υπάρχουν αλλαγές σε σχέση με το κείμενο της δημόσιας διαβούλευσης.

⁴ <https://www.eett.gr/parochoi/ilektronikes-epikoinonies/deiktes-poiotitas/deiktes-poiotitas/>

3 Σύνοψη σχολίων κλειστής διαβούλευσης

24. Εκφράστηκε διαφωνία με την εισαγωγή νέας κατηγορία “Caching” στον Δ.Π. Χ01, διότι η χωρητικότητα και η χρήση των διασυνδέσεων αυτών καθορίζεται αποκλειστικά από τους παρόχους περιεχομένου, δεν αφορά κλασικό τύπο διασύνδεσης, και υπάρχει πιθανή επικάλυψη με την κατηγορία “Private peering”.

Κατάσταση: Δεκτό

Θέση ΕΕΤΤ: Έγινε δεκτή η πρόταση να μην εισαχθεί νέα κατηγορία “Caching”, με βάση τους λόγους που αναφέρθηκαν στην απάντηση στο σχόλιο 1 της ενότητας 2.1. Είναι σωστό επίσης ότι συνδέσεις τύπου “Caching” δεν είναι κλασικού τύπου διασυνδέσεις, ωστόσο δεν υπήρχε πιθανή επικάλυψη με την κατηγορία “Private peering”, καθώς η τελευταία αφορά συνδέσεις μεταξύ διαφορετικών δικτύων, ενώ οι cache servers εγκαθίστανται στο δίκτυο του παρόχου.

Αλλαγές στον Κανονισμό: Βλ. σχόλιο 1 ενότητας 2.1.

25. Αναφέρθηκε ότι υπάρχει επίσης ανάγκη διαχωρισμού μεταξύ εθνικών και διεθνών συνδέσεων σε κάθε κατηγορία.

Κατάσταση: Μη αποδεκτό

Θέση ΕΕΤΤ: Δεν έγινε δεκτό να υπάρχει ξεχωριστή καταγραφή για εθνικές (το διασυνδεδεμένο μέρος βρίσκεται εντός Ελλάδας) και διεθνείς διασυνδέσεις (το διασυνδεδεμένο μέρος βρίσκεται εκτός Ελλάδας), καθώς θα αυξανόταν σημαντικά ο όγκος των στατιστικών, χωρίς να είναι προφανές αν θα είναι κάτι χρήσιμο για το κοινό.

Αλλαγές στον Κανονισμό: Διευκρινίστηκε ότι σε κάθε κατηγορία του Δ.Π. Χ01 περιλαμβάνονται τόσο τοπικές, όσο και απομακρυσμένες διασυνδέσεις, εντός και εκτός Ελλάδας (άρθρο 5 παρ. 11). (Βλ. και σχόλιο 1 ενότητας 2.1.)

26. Στην κατηγορία «μεταφορά σύνδεσης» (“relocation”) του Δ.Π. Σ01, ζητήθηκε να μην περιλαμβάνονται περιπτώσεις συνδρομητών οι οποίοι αλλάζουν γεωγραφική ζώνη, δεδομένου ότι οι περιπτώσεις αυτές δεν συνιστούν τεχνικά ή διοικητικά απλή μεταφορά (relocation) της υπηρεσίας, και δεν μπορούν να ανιχνευθούν στα πληροφοριακά συστήματα.

Κατάσταση: Δεκτό

Θέση ΕΕΤΤ: Έγινε δεκτό η μεταφορά σύνδεσης να αφορά μόνο σύνδεση υφιστάμενου συνδρομητή του παρόχου σε νέα διεύθυνση, με διατήρηση του τηλεφωνικού του αριθμού (βλ. και σχόλιο 3 ενότητας 2.2).

Αλλαγές στον Κανονισμό: Βλ. σχόλιο 3 ενότητας 2.2.

4 Συγκεντρωτική λίστα αλλαγών του νέου Κανονισμού

Στην ενότητα αυτή παρουσιάζονται συγκεντρωτικά οι αλλαγές που επήλθαν ανά ενότητα του νέου Κανονισμού Δ.Π. Εκτός από τις αλλαγές που έγιναν με βάση συγκεκριμένα σχόλια που ελήφθησαν στη διαβούλευση, περιλαμβάνονται και διάφορες άλλες διορθώσεις ή αλλαγές για την αποσαφήνιση και καλύτερη διατύπωση των διατάξεων του Κανονισμού. Δεν περιλαμβάνονται αλλαγές ελάσσονος σημασίας, ή μεταφορές κειμένων σε άλλα σημεία.

A/A	Περιγραφή αλλαγής	Άρθρο, παράγραφος/ Ενότητα Παραρτήματος
	ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α. Εισαγωγή	
	Άρθρο 1. Σκοπός – Πεδίο εφαρμογής	
1	Ο Δ.Π. Σ02 μετονομάστηκε σε «Συχνότητα αναφοράς βλαβών»	Άρθρο 1 παρ. 5β
2	Εισαγωγή νέου Δ.Π. Ε03 «Συχνότητα παραπόνων συνδρομητών». Ο προηγούμενος Δ.Π. Ε03 μετονομάστηκε σε Ε04 «Χρόνος επίλυσης παραπόνων συνδρομητών».	Άρθρο 1 παρ. 6.γ-δ
	Άρθρο 2. Ορισμοί	
3	Προσθήκη νέου ορισμού «Πάροχος υπηρεσιών διαμετακόμισης (IP transit provider)»	Άρθρο 2 παρ. 11
4	Προσθήκη νέου ορισμού «Μεταφορά σύνδεσης»	Άρθρο 2 παρ. 23
5	Προσθήκη νέου ορισμού «Δίκτυο ΣΥΖΕΥΞΙΣ»	Άρθρο 2 παρ. 24
6	Προσθήκη νέου ορισμού «Μη επιλύσιμη βλάβη»	Άρθρο 2 παρ. 25
7	Παραπομπή και στους ορισμούς του άρθρου 110 του Ν.4727/2020	Άρθρο 2 παρ. 26
	Άρθρο 4. Υπόχρεοι πάροχοι	
8	Αλλαγή από «απλοί μεταπωλητές» σε «μεταπωλητές»	Άρθρο 4 παρ. 2
	ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β. Δείκτες Ποιότητας	
	Άρθρο 5. Ποσοστό χρησιμοποίησης συνδέσμων (Χ01)	
9	Προσθήκη διευκρίνισης για την περίπτωση που η χωρητικότητα της διεπαφής του συνδέσμου περιορίζεται από τη χωρητικότητα του κυκλώματος διασύνδεσης	Άρθρο 5 παρ. 3
10	Προσθήκη ότι το ποσοστό χρησιμοποίησης κάθε συνδέσμου καταγράφεται τουλάχιστον ανά 5 λεπτά	Άρθρο 5 παρ. 8
11	Αναφορά στον υπολογισμό του ωριαίου ποσοστού χρησιμοποίησης κάθε συνδέσμου	Άρθρο 5 παρ. 9
12	Νέες κατηγορίες διασυνδέσεων για τις οποίες παρουσιάζονται συγκεντρωτικά στατιστικά	Άρθρο 5 παρ. 10

A/A	Περιγραφή αλλαγής	Άρθρο, παράγραφος/ Ενότητα Παραρτήματος
13	Διευκρίνιση ότι σε κάθε κατηγορία περιλαμβάνονται τοπικές και απομακρυσμένες διασυνδέσεις εντός και εκτός Ελλάδας	Άρθρο 5 παρ. 11
14	Νέος υπολογισμός μέσου και μέγιστου ποσοστού χρησιμοποίησης του συνόλου των συνδέσμων μιας κατηγορίας	Άρθρο 5 παρ. 13-14
15	Προσθήκη ότι ο υπολογισμός του ποσοστού χρησιμοποίησης γίνεται θεωρώντας πάντα πλήρεις εβδομάδες και αναφορά των εβδομάδων κάθε εξαμήνου	Άρθρο 5 παρ. 15
Άρθρο 6. Χρόνος παροχής αρχικής σύνδεσης (Σ01)		
16	Διευκρίνιση ότι ο Σ01 δεν περιλαμβάνει τις συνδέσεις για το δίκτυο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ»	Άρθρο 6 παρ. 3
17	Διευκρίνιση ότι οι συνδέσεις όπου υπήρχε καθυστέρηση με υπαιτιότητα πελάτη συνυπολογίζονται στον αριθμό των νέων συνδέσεων (δεν περιλαμβάνονται στον υπολογισμό του χρόνου παροχής αρχικής σύνδεσης)	Άρθρο 6 παρ. 6.γ
18	Προσθήκη κατηγοριοποίησης για σύνδεση τηλεφωνίας, πρόσβασης στο Διαδίκτυο, ή και των δύο, καθώς και για μεταφορά σύνδεσης	Άρθρο 6 παρ. 7
Άρθρο 7. Συχνότητα αναφοράς βλαβών (Σ02) και χρόνος αποκατάστασης βλαβών (Σ03)		
19	Διευκρίνιση ότι οι Σ02-Σ03 δεν περιλαμβάνουν τις συνδέσεις για το δίκτυο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ»	Άρθρο 7 παρ. 2
20	Νέος τρόπος υπολογισμού του Δ.Π. Σ02	Άρθρο 7 παρ. 3-4
21	Εξαίρεση από τον υπολογισμό του Δ.Π. Σ03 των βλαβών που χαρακτηρίζονται ως «μη επιλύσιμες»	Άρθρο 7 παρ. 10
22	Προσθήκη διευκρίνισης για βλάβες που «ανοίγουν» και «κλείνουν» χωρίς να έχουν αποκατασταθεί	Άρθρο 7 παρ. 13
23	Προσθήκη κατηγοριοποίησης για σύνδεση τηλεφωνίας, πρόσβασης στο Διαδίκτυο, ή και των δύο	Άρθρο 7 παρ. 16
24	Διευκρίνιση ότι ο υπολογισμός της συχνότητας αναφοράς βλαβών περιλαμβάνει όλες τις παραδεκτές αναφορές βλαβών που ελήφθησαν στην περίοδο συλλογής δεδομένων, ενώ ο υπολογισμός του χρόνου αποκατάστασης βλαβών και του ποσοστού των βλαβών οι οποίες αποκαθίστανται σε μία εργάσιμη ημέρα περιλαμβάνει όλες τις αποκαταστάσεις βλαβών που πραγματοποιήθηκαν στην περίοδο συλλογής δεδομένων, ανεξαρτήτως του χρόνου λήψης της αντίστοιχης αναφοράς	Άρθρο 7 παρ. 17

A/A	Περιγραφή αλλαγής	Άρθρο, παράγραφος/ Ενότητα Παραρτήματος
	βλάβης.	
	Άρθρο 9. Συχνότητα παραπόνων συνδρομητών (Ε03) και χρόνος επίλυσης παραπόνων συνδρομητών (Ε04)	
25	Αλλαγή κατηγοριών παραπόνων και προσθήκη κατηγορίας «λοιπά παράπονα»	Άρθρο 9 παρ. 6
26	Προσθήκη ότι τα στατιστικά υπολογίζονται και συνολικά (ανεξαρτήτως κατηγορίας παραπόνου)	Άρθρο 9 παρ. 6
27	Υπολογισμός του Δ.Π. Ε03	Άρθρο 9 παρ. 8-9
28	Μέτρηση του χρόνου επίλυσης παραπόνου συνδρομητή στον Ε04	Άρθρο 9 παρ. 10-11
29	Διευκρίνιση ότι ο υπολογισμός της συχνότητας παραπόνων περιλαμβάνει όλα τα παράπονα που ελήφθησαν στην υπό εξέταση χρονική περίοδο, ενώ ο υπολογισμός του χρόνου επίλυσης και του ποσοστού των παραπόνων που απαντήθηκαν από τον πάροχο εντός 10 ημερών περιλαμβάνει όλα τα παράπονα που επιλύθηκαν και απαντήθηκαν στην υπό εξέταση χρονική περίοδο, ανεξαρτήτως της ημερομηνίας υποβολής τους	Άρθρο 9 παρ. 16
30	Κατάργηση κατηγορίας παραπόνων «σταθερό και κινητό δίκτυο» και προσθήκη κατηγορίας για «δορυφορικό δίκτυο»	Άρθρο 9 παρ. 17
31	Διευκρίνιση ότι παράπονα που αναφέρονται σε πάνω από μία κατηγορία παραπόνων ή κατηγορία δικτύου προσμετρώνται ξεχωριστά σε καθεμία από τις κατηγορίες στις οποίες αναφέρονται	Άρθρο 9 παρ. 17
32	Κατηγοριοποίηση για το αν το παράπονο απαντάται γραπτώς ή προφορικώς	Άρθρο 9 παρ. 18, 21
33	Διευκρίνιση για τα μέσα γραπτής απάντησης	Άρθρο 9 παρ. 19
	ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ. Καταγραφή και παρουσίαση αποτελεσμάτων	
	Άρθρο 12. Δημόσια στατιστικά	
34	Δυνατότητα δημοσίευσης και αποστολής στατιστικών ως αρχεία csv ή xls	Άρθρο 12 παρ. 2-3
35	Κοινοποίηση των αποτελεσμάτων στην ΕΕΤΤ εντός 20 ημερών από τη λήξη της περιόδου μέτρησης	Άρθρο 12 παρ. 3
	Άρθρο 13. Πρωτογενή δεδομένα	
36	Δυνατότητα αποθήκευσης των πρωτογενών δεδομένων ως csv ή	Άρθρο 13 παρ. 1

A/A	Περιγραφή αλλαγής	Άρθρο, παράγραφος/ Ενότητα Παραρτήματος
	xlsx	
Άρθρο 14. Μεταδεδομένα μετρήσεων		
37	Προσθήκη στα μεταδεδομένα της συνολικής χωρητικότητας των συνδέσμων κάθε κατηγορίας του Δ.Π. Χ01 στο τέλος της περιόδου αναφοράς	Άρθρο 14 παρ. 1γ
38	Προσθήκη στα μεταδεδομένα του αριθμού των παραδεκτών αναφορών βλάβης που αποκαταστάθηκαν εντός της περιόδου αναφοράς, με και χωρίς καθυστέρηση με υπαιτιότητα συνδρομητή	Άρθρο 14 παρ. 1δ
39	Προσθήκη στα μεταδεδομένα του αριθμού των παραπόνων που επιλύθηκαν και απαντήθηκαν εντός της περιόδου αναφοράς, με και χωρίς καθυστέρηση με υπαιτιότητα συνδρομητή	Άρθρο 14 παρ. 1ε
Άρθρο 15. Έλεγχος και δημοσίευση αποτελεσμάτων από την ΕΕΤΤ		
40	Προσθήκη διαδικασίας για τον έλεγχο των αποτελεσμάτων από την ΕΕΤΤ	Άρθρο 15 παρ. 1
Άρθρο 16. Κανόνες για την επεξεργασία των δεδομένων		
41	Σύμβαση για τις τιμές των εκατοστημορίων σε περίπτωση δειγμάτων μεγέθους 1 ή 0	Άρθρο 16 παρ. 3
Άρθρο 20. Ισχύς της Απόφασης		
42	Θέση σε ισχύ του νέου Κανονισμού από 1/1/2027	Άρθρο 20 παρ. 1
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1. Πίνακες παρουσίασης στατιστικών και καταγραφής πρωτογενών δεδομένων Δ.Π.		
43	Διευκρίνιση ότι τα δημόσια στατιστικά για κάθε Δ.Π. πρέπει να προκύπτουν από τα πρωτογενή δεδομένα	
44	Διευκρίνιση ότι οι τιμές σε κάθε κελί καθώς και ο μορφότυπος αυτών (π.χ. κεφαλαία ή μικρά γράμματα, αριθμός δεκαδικών ψηφίων) ακολουθούν αυστηρά τις προδιαγραφές στους πίνακες	
1.1. Χ01: Ποσοστό χρησιμοποίησης συνδέσεων		
45	Αλλαγή τιμών μεταβλητής link_group_cat	1.1.1, 1.1.2
46	Αλλαγή υπολογισμού μεταβλητών util_group_weekly_avg_RX, util_group_weekly_avg_TX	1.1.1
47	Εισαγωγή νέων μεταβλητών util_group_weekly_95th_pcntl_RX,	1.1.1

A/A	Περιγραφή αλλαγής	Άρθρο, παράγραφος/ Ενότητα Παραρτήματος
	util_group_weekly_95th_pcntl_TX	
48	Διευκρίνιση για τη μεταβλητή capacity σε περίπτωση μη συμμετρικών συνδέσεων	1.1.2
49	Διευκρίνιση για τη μεταβλητή connecting_party	1.1.2
50	Διευκρίνιση για τη μεταβλητή location σε περίπτωση απομακρυσμένης διασύνδεσης	1.1.2
51	Διευκρίνιση για τις μεταβλητές util_avg_RX, util_avg_TX	1.1.2
1.2. Σ01: Χρόνος παροχής αρχικής σύνδεσης		
52	Διευκρίνιση για την τιμή FTTN στη μεταβλητή access_network	1.2.1, 1.2.2
53	Αλλαγή της τιμής PSTN σε POTS στη μεταβλητή telephony	1.2.1, 1.2.2
54	Εισαγωγή νέας μεταβλητής connection_type	1.2.1, 1.2.2
55	Εισαγωγή νέας τιμής relocation στη μεταβλητή number_portability	1.2.1, 1.2.2
56	Κατηγορικές τιμές στη μεταβλητή subscriber_delay	1.2.2
57	Κατηγορικές τιμές στη μεταβλητή CPE_included	1.2.2
1.3. Σ02, Σ03: Συχνότητα αναφοράς βλαβών και χρόνος αποκατάστασης βλαβών		
58	Αλλαγή της τιμής PSTN σε POTS στη μεταβλητή telephony	1.3.1, 1.3.2
59	Εισαγωγή νέας μεταβλητής connection_type	1.3.1, 1.3.2
60	Αλλαγή της μεταβλητής faults_perc σε fault_rate	1.3.1
61	Καταγραφή της τιμής της μεταβλητής fault_rate με 4 δεκαδικά	1.3.1
62	Νέος τρόπος υπολογισμού της μεταβλητής fault_rate	1.3.1
63	Κατηγορικές τιμές στις μεταβλητές fault_type, fault_accepted, subscriber_delay	1.3.2
1.4. E01, E02: Ποσοστό αναπάντητων κλήσεων και χρόνος απόκρισης τηλεφωνικών αριθμών εξυπηρέτησης τελικών χρηστών		
64	Κατηγορικές τιμές στις μεταβλητές agent, call_answered	1.4.2
1.5. E03, E04: Συχνότητα παραπόνων συνδρομητών και χρόνος επίλυσης παραπόνων συνδρομητών		
65	Αλλαγή τιμών της μεταβλητής complaint_category	1.5.1, 1.5.2
66	Κατηγορικές τιμές στη μεταβλητή network_type και προσθήκη	1.5.1, 1.5.2

A/A	Περιγραφή αλλαγής	Άρθρο, παράγραφος/ Ενότητα Παραρτήματος
	τιμής satellite	
67	Εισαγωγή νέας μεταβλητής complaint_rate	1.5.1
68	Εισαγωγή νέων μεταβλητών written_resp_perc, oral_resp_perc	1.5.1
69	Αλλαγή ώστε να περιλαμβάνεται και ο χρόνος απάντησης στις μεταβλητές resolution_time_50th_pcntl, resolution_time_95th_pcntl, solved_10days_perc	1.5.1
70	Εισαγωγή νέων μεταβλητών written_resp_resolution_time_50th_pcntl, written_resp_resolution_time_95th_pcntl, written_resp_solved_10days_perc, oral_resp_resolution_time_50th_pcntl, oral_resp_resolution_time_95th_pcntl, oral_resp_solved_10days_perc	1.5.1
71	Κατηγορικές τιμές στη μεταβλητή subscriber_delay	1.5.2
72	Νέες μεταβλητές oral_written_response, total_connections	1.5.2
1.6.Κ01: Χρόνος απόκρισης υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου		
73	Αλλαγή των μεταβλητών initial_message_duration και response_time από ακεραίους σε αριθμούς με 2 δεκαδικά	1.6.2
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2. Ακρωνύμια		
74	Προσθήκη των ακρωνυμίων FTTR, POTS	

2. Τη δημοσίευση της παρούσας Απόφασης στην ιστοσελίδα της ΕΕΤΤ και την έκδοση σχετικής ανακοίνωσης.

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ

ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ
ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ ΒΑΡΟΥΤΑΣ