



ΕΕΤΤ

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

**ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ
ΤΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗΣ
ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΔΕΙΚΤΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΣΤΑΘΕΡΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ**

**ΜΑΡΤΙΟΣ 2005
ΜΑΡΟΥΣΙ, ΑΘΗΝΑ**



ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ	1
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	2
ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΣΥΝΟΨΗ	3
ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΤΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗΣ.....	9
<i>ΕΡΩΤΗΣΗ 1</i>	9
<i>ΕΡΩΤΗΣΗ 2</i>	10
<i>ΕΡΩΤΗΣΗ 3</i>	11
<i>ΕΡΩΤΗΣΗ 4</i>	12
<i>ΕΡΩΤΗΣΗ 5</i>	14
<i>ΕΡΩΤΗΣΗ 6</i>	15
<i>ΕΡΩΤΗΣΗ 7</i>	16
<i>ΕΡΩΤΗΣΗ 8</i>	16
<i>ΕΡΩΤΗΣΗ 9</i>	17
<i>ΕΡΩΤΗΣΗ 10</i>	18
<i>ΕΡΩΤΗΣΗ 11</i>	19
<i>ΕΡΩΤΗΣΗ 12</i>	19
<i>ΕΡΩΤΗΣΗ 13</i>	21
<i>ΕΡΩΤΗΣΗ 14</i>	22
<i>ΕΡΩΤΗΣΗ 15</i>	23
<i>ΕΡΩΤΗΣΗ 16</i>	24
<i>ΕΡΩΤΗΣΗ 17</i>	25
<i>ΕΡΩΤΗΣΗ 18</i>	27
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι: ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ ΣΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ...	28

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η δημόσια διαβούλευση αναφορικά με τους δείκτες ποιότητας υπηρεσιών Σταθερής Τηλεφωνίας πραγματοποιήθηκε στο διάστημα 5-1-2005 έως 4-2-2005 και βασίστηκε στο σχετικό κείμενο της ΕΕΤΤ¹. Στη δημόσια διαβούλευση κατέθεσαν τις απόψεις τους σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή 6 συνολικά εταιρίες και 1 ένωση καταναλωτών. Ο κατάλογος των συμμετεχόντων επισυνάπτεται στο παράρτημα Ι.

Στόχος της Δημόσιας Διαβούλευσης ήταν να λάβει η ΕΕΤΤ απόψεις και σχόλια από κάθε ενδιαφερόμενο, σχετικά με την παροχή πληροφοριών ως προς την ποιότητα των υπηρεσιών Σταθερής Τηλεφωνίας στην ελληνική αγορά, και ειδικότερα για (α) τους καταλληλότερους δείκτες καθορισμού της ποιότητας υπηρεσιών Σταθερής Τηλεφωνίας, (β) την ακριβή μεθοδολογία μέτρησης αυτών και (γ) τη διαδικασία δημοσίευσης – δημοσιοποίησης των σχετικών αποτελεσμάτων. Το σχετικό κείμενο της δημόσιας διαβούλευσης βασίστηκε στο κείμενο κανονιστικό πλαίσιο, τα διεθνή πρότυπα και τη διεθνή εμπειρία στον τομέα αυτό, και κύριες πηγές του είναι πρότυπα ή/και προδιαγραφές του Ευρωπαϊκού Ινστιτούτου Τυποποίησης στις Τηλεπικοινωνίες (ETSI) και πρότυπα ή/και συστάσεις της Διεθνούς Ένωσης Τηλεπικοινωνιών (ITU).

Για την καλύτερη παρουσίαση των απόψεων των συμμετεχόντων, που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο, στο παρόν κείμενο χρησιμοποιείται ο συμβολισμός **(A/B)**, για τον οποίο ισχύουν τα εξής:

A: είναι ο αριθμός των συμμετεχόντων που έχουν την ίδια άποψη στο συγκεκριμένο ερώτημα/ υπο-ερώτημα.

B: είναι ο συνολικός αριθμός των συμμετεχόντων που απάντησαν στο συγκεκριμένο ερώτημα/υπο-ερώτημα.

¹ Κείμενο δημόσιας διαβούλευσης αναφορικά με τους δείκτες ποιότητας υπηρεσιών Σταθερής Τηλεφωνίας, ΕΕΤΤ, 4-1-2005



ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΣΥΝΟΨΗ

Σκοπός της παρούσας έκθεσης είναι να παρουσιάσει τα αποτελέσματα της δημόσιας διαβούλευσης αναφορικά με τους δείκτες ποιότητας υπηρεσιών Σταθερής Τηλεφωνίας. Από την ανάλυση των απαντήσεων των συμμετεχόντων στα ερωτήματα της εν λόγω δημόσιας διαβούλευσης, προκύπτουν τα ακόλουθα γενικά συμπεράσματα:

1. Αναφορικά με το αν η παροχή πληροφοριών ποιότητας υπηρεσιών Σταθερής Τηλεφωνίας θα είναι ευεργετική για τους καταναλωτές, όλοι οι συμμετέχοντες που ανταποκρίθηκαν στην ερώτηση αυτή (5/5) απάντησαν θετικά. Ωστόσο, ένα σημαντικό ποσοστό από αυτούς (2/5) τόνισε ότι κάτι τέτοιο μπορεί να ισχύσει μόνο υπό την προϋπόθεση της σωστής, αξιόπιστης και αντικειμενικής πληροφόρησης και της κατάλληλης επιλογής του συνόλου των δεικτών.
2. Η πλειοψηφία των παρόχων που ανταποκρίθηκαν στη σχετική ερώτηση (3/5) θεωρούν ότι όλοι οι πάροχοι υπηρεσιών Σταθερής Τηλεφωνίας θα πρέπει να παρέχουν επαρκείς, ενημερωμένες και εύκολα κατανοητές πληροφορίες στον καταναλωτή, αφού έτσι ενισχύεται ο ανταγωνισμός των παρόχων στους όρους ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών. Οι υπόλοιποι συμμετέχοντες (2/5) τόνισαν ότι μόνο ο υπόχρεος Καθολικής Υπηρεσίας ή οι πάροχοι με δεσπόζουσα θέση στην αγορά πρέπει να ενημερώνουν για το σύνολο των δεικτών, ενώ οι υπόλοιποι πρέπει να παρέχουν πληροφορίες για ορισμένους μόνο δείκτες.
3. Όλοι οι συμμετέχοντες στη δημόσια διαβούλευση που απάντησαν στο σχετικό ερώτημα (5/5) συμφωνούν ότι η παροχή πληροφοριών ποιότητας υπηρεσιών Σταθερής Τηλεφωνίας θα βελτιώσει τον ανταγωνισμό μεταξύ των παρόχων προς όφελος του καταναλωτή. Ωστόσο, σχεδόν όλοι (4/5) υποστήριξαν ότι κάτι τέτοιο μπορεί να συμβεί, μόνο υπό τις προϋποθέσεις της αντικειμενικής ενημέρωσης, της κατάλληλης επιλογής δεικτών, της κατανοητής και εύκολα προσβάσιμης πληροφόρησης και της αποφυγής άστοχων οικονομικών επιβαρύνσεων των ιδίων των παρόχων.



4. Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων που απάντησαν στη σχετική ερώτηση (3/5) θεωρούν ότι το αναφερόμενο στο κείμενο της δημόσιας διαβούλευσης σύνολο δεικτών θα πρέπει να είναι πιο περιορισμένο. Βάσει της Ελληνικής πραγματικότητας και της διεθνούς εμπειρίας είναι προτιμότερο και ρεαλιστικότερο να γίνει χρήση μέρους των δεικτών αυτών και πιο συγκεκριμένα, ο αριθμός των δεικτών πρέπει να είναι της τάξης των 5 περίπου. Από το αναφερόμενο σύνολο δεικτών πρέπει να εξαιρεθούν δείκτες που κρίνονται ως υποκειμενικοί, καθώς δεν εξυπηρετούν την αρχική ιδέα και δεν είναι εύκολα μετρήσιμοι. Οι δείκτες ποιότητας υπηρεσιών σταθερής τηλεφωνίας να είναι ανεξάρτητοι της χρησιμοποιούμενης τεχνολογίας και να ληφθούν υπόψη τυχόν διαφοροποιήσεις και ιδιαιτερότητες ανά γεωγραφική περιοχή. Τέλος, προτείνεται ο δείκτης «ποσοστό αποτυχίας κλήσεων» να αντικατασταθεί από τον δείκτη NER (Network Efficiency Ratio) της ITU-T.
5. Σχεδόν όλοι οι συμμετέχοντες που απάντησαν στη σχετική ερώτηση (4/5) θεωρεί ότι το σύνολο των δεικτών που προτείνει η EETT για τον καθορισμό της ποιότητας των υπηρεσιών Σταθερής Τηλεφωνίας είναι ικανοποιητικό, επισημαίνοντας ότι ίσως στο μέλλον να χρειαστεί αναθεώρησή τους με την εισαγωγή νέων υπηρεσιών ή/και προσθήκη δεικτών που να λαμβάνουν υπόψη τις νέες τεχνολογικές εξελίξεις (π.χ. ADSL) και τους τρόπους παροχής υπηρεσιών σταθερής τηλεφωνίας που έχουν να κάνουν με ασύρματα δίκτυα (LMDS, Wi-Fi κ.τ.λ.).
6. Οι δείκτες που σήμερα χρησιμοποιούνται από τους παρόχους για τον καθορισμό της ποιότητας των υπηρεσιών τους είτε από εμπορική είτε από τεχνική σκοπιά είναι κυρίως οι ακόλουθοι: χρόνος παροχής για αρχική σύνδεση, ποσοστό περάτωσης παραγγελιών σε καθορισμένη ημερομηνία, συχνότητα βλαβών ανά σύνδεση, χρόνος αποκατάστασης βλαβών, ποσοστό αποτυχίας κλήσεων, χρόνος αποκατάστασης κλήσεων, ορθότητα λογαριασμού, σχέσεις πελατών, λόγος επιτυχούς διεκπεραίωσης τηλεομοιοτυπίας, απόδοση αποσύνδεσης κλήσης τηλεομοιοτυπίας, μείωση ταχύτητας διαποδιαμορφωτή τηλεομοιοτυπίας – χρόνος διεκπεραίωσης και ρυθμός δεδομένων dial-up πρόσβασης στο Internet.

7. Οι συμμετέχοντες στη Δημόσια Διαβούλευση δεν απάντησαν στο ερώτημα σχετικά με την επάρκεια των δεικτών για τους καταναλωτές.
8. Σχεδόν όλοι οι συμμετέχοντες στη δημόσια διαβούλευση που απάντησαν στο σχετικό ερώτημα (4/5) δεν κρίνουν χρήσιμο να χρησιμοποιηθούν δείκτες ποιότητας που θα αναφέρονται σε υπηρεσίες δικτύων IP γιατί, κατά τη γνώμη τους, σημασία έχει για τον καταναλωτή η ποιότητα της τελικής υπηρεσίας και όχι ο τρόπος υλοποίησης αυτής. Η κατανόηση των δεικτών αυτών απαιτεί διευρυμένες γνώσεις του πρωτοκόλλου IP και προς το παρόν στην ελληνική τηλεπικοινωνιακή πραγματικότητα δεν μπορεί να γίνει εφαρμόσιμο κάτι τέτοιο. Αντίθετα, ένας από τους συμμετέχοντες (1/5) θεωρεί απαραίτητη τη χρήση δεικτών για υπηρεσίες δικτύων IP, επισημαίνοντας ότι η ποιότητα της υπηρεσίας επηρεάζεται σημαντικά από παράγοντες που σχετίζονται άμεσα με το IP δίκτυο κάθε παρόχου.
9. Όλοι οι συμμετέχοντες στη διαβούλευση που απάντησαν στο σχετικό ερώτημα (5/5) κρίνουν την αναφερόμενη στο κείμενο της δημόσιας διαβούλευσης μεθοδολογία για τον καθορισμό των δεικτών ποιότητας υπηρεσιών Σταθερής Τηλεφωνίας ως ικανοποιητική. Ωστόσο, θεωρούν ότι πρέπει να ληφθεί υπόψη για την εφαρμογή της στην ελληνική πραγματικότητα, η ομοιομορφία της μεθοδολογίας, εναλλακτικοί αποδεκτοί τρόποι μέτρησης, η δυσκολία υλοποίησης ορισμένων μετρήσεων και το κόστος εφαρμογής της. Προτείνεται, επίσης, η χρήση δοκιμαστικής περιόδου εφαρμογής της μεθοδολογίας.
10. Στην ερώτηση σχετικά με την υλοποίηση μετρήσεων για τον καθορισμό δεικτών ανταποκρίθηκαν τέσσερις από τους συμμετέχοντες στη διαβούλευση, οι οποίοι απάντησαν ότι υλοποιούν μετρήσεις για ορισμένους δείκτες από αυτούς που αναφέρονται στα πλαίσια της διαβούλευσης. Συγκεκριμένα, αναφέρουν ότι για τον καθορισμό των δεικτών χρησιμοποιούν μετρήσεις με επεξεργασία CDRs και μετρήσεις του ίδιου του εξοπλισμού του δικτύου (π.χ. δρομολογητές, μεταγωγείς κλπ) για τη λήψη πληροφοριών ποιότητας και δεδομένων που είναι απαραίτητα για την εύρυθμη λειτουργία του δικτύου. Επίσης, πραγματοποιούν μηχανογραφική επεξεργασία στοιχείων από συστήματα βλαβοληψίας – βλαβοδιαχείρισης.



11. Οι περισσότεροι από τους συμμετέχοντες (3/5) που απάντησαν στη σχετική ερώτηση δήλωσαν ότι δεν χρησιμοποιούν τη διαδικασία μετρήσεων που περιγράφεται στο κείμενο της δημόσιας διαβούλευσης για τους δείκτες που προτείνει η ΕΕΤΤ, αλλά αυτές που περιέγραψαν απαντώντας στην ερώτηση 10. Οι υπόλοιποι (2/5) δήλωσαν ότι χρησιμοποιούν την ίδια ακριβώς ή σε γενικές γραμμές την ίδια διαδικασία μετρήσεων που περιγράφεται στο κείμενο της δημόσιας διαβούλευσης.
12. Όλοι οι συμμετέχοντες (6/6) βρίσκουν την εφαρμογή της διαδικασίας μετρήσεων για τον καθορισμό των δεικτών ποιότητας, που περιγράφεται στο κείμενο της δημόσιας διαβούλευσης, εφικτή, αλλά όχι εύκολα υλοποιήσιμη, λόγω του επιπλέον κόστους, της απαίτησης για ειδικό εξοπλισμό, της ανάγκης απασχόλησης επιπλέον εργαζομένων και της ίδιας της δυσκολίας ορισμένων μετρήσεων.
13. Οι περισσότεροι από τους συμμετέχοντες (3/5) θεωρούν ότι δεν πρέπει να θεσπιστούν ελάχιστες τυπικές – αποδεκτές τιμές για τους δείκτες ποιότητας, γιατί, αφενός η θέσπιση ελάχιστων τυπικών – αποδεκτών τιμών αποτελεί κίνητρο για τους παρόχους που υστερούν, έστω και τυχαία για μια περίοδο, να παρουσιάσουν πλασματικά βελτιωμένα στοιχεία και αφετέρου η λογική που πρέπει να διέπει την δημοσίευση δεικτών ποιότητας είναι η παροχή πληροφοριών τεχνικής φύσης στον καταναλωτή προκειμένου να επιλέξει τον πάροχο της αρεσκείας του. Αντίθετη άποψη εξέφρασαν οι υπόλοιποι συμμετέχοντες (2/5), οι οποίοι θεωρούν ότι πρέπει να θεσπιστούν ελάχιστες τυπικές – αποδεκτές τιμές για τους δείκτες ποιότητας, οι οποίες να αποτελέσουν επιπλέον κριτήριο επιλογής παρόχων για το καταναλωτικό κοινό.
14. Οι μισοί από τους συμμετέχοντες που απάντησαν στην σχετική ερώτηση (2/4) θεωρούν ότι υπόχρεοι για την παροχή πληροφοριών στο κοινό πρέπει να είναι όλοι οι πάροχοι, με την επιφύλαξη της περίπτωσης παρόχων με μικρή συνδρομητική βάση. Ένας από τους συμμετέχοντες (1/4) θεωρεί ότι υπόχρεοι πρέπει να είναι οι πάροχοι που έχουν σωρευτικά σημαντική ισχύ στην αγορά, είναι άμεσοι πάροχοι και λειτουργούν για κάποιο ελάχιστο χρονικό διάστημα. Τέλος, ένας από τους συμμετέχοντες (1/4) θεωρεί ότι υπόχρεος πρέπει να



είναι ο ΟΤΕ, και όλοι οι αδειοδοτημένοι πάροχοι με πανεθνική κάλυψη και ελάχιστη λειτουργία 6 έως 12 μηνών.

15. Οι περισσότεροι από τους συμμετέχοντες που απάντησαν στη σχετική ερώτηση (3/5) υποστηρίζουν ότι τα αποτελέσματα των δεικτών ποιότητας πρέπει να δημοσιεύονται στην ιστοσελίδα κάθε παρόχου και συνολικά στην ιστοσελίδα της ΕΕΤΤ. Επιπλέον, ένας από αυτούς (1/3) προτείνει την αποστολή των σχετικών στοιχείων στους καταναλωτές μέσω των εντύπων λογαριασμών, ενώ ένας άλλος (1/3) προτείνει τη δημιουργία παρατηρητήριου τιμών στην ιστοσελίδα της ΕΕΤΤ, στο οποίο πρέπει να υπάρχει πλήρης εικόνα ποιότητας/τιμής. Αντίθετα, ένας από τους συμμετέχοντες που απάντησαν στη σχετική ερώτηση (1/5) θεωρεί ότι τα αποτελέσματα πρέπει να δημοσιεύονται μόνο στην ιστοσελίδα της ΕΕΤΤ, ενώ ένας άλλος (1/5) συμφωνεί με τον προτεινόμενο τρόπο δημοσίευσης των αποτελεσμάτων των δεικτών ποιότητας που περιγράφεται στο κείμενο της διαβούλευσης αλλά θεωρεί ότι θα είναι πιο πρακτικό να υπάρχει ενημέρωση μέσω τηλεφώνου, πιθανόν από κάποιον κοινό για όλους τους παρόχους αριθμό.

Τέλος, όλοι οι συμμετέχοντες (3/3) θεωρούν ότι τα αποτελέσματα πρέπει να ανανεώνονται μία φορά ανά εξάμηνο.

16. Όλοι οι συμμετέχοντες στη διαβούλευση που απάντησαν στη σχετική ερώτηση (5/5) θεωρούν ότι πρέπει να ληφθούν ειδικά μέτρα για τα άτομα με ειδικές ανάγκες, ανάλογα με τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά τους, τα οποία να περιλαμβάνουν πρόσβαση στους δείκτες ποιότητας με μεθόδους φωνητικής υποβοήθησης, μέσω διαδικτύου, μέσω ταχυδρομείου, μέσω ειδικού συστήματος γραφής ή έντονες εκτυπώσεις, ή σε ιστοσελίδα σε προσιτή μορφή.

17. Οι σημαντικότερες από τις προτάσεις των συμμετεχόντων στη διαβούλευση για τους τρόπους με τους οποίους θεωρούν ότι μπορεί να διασφαλιστεί η αξιοπιστία των αποτελεσμάτων των μετρούμενων δεικτών ποιότητας είναι :

- Θέσπιση αυστηρού πλαισίου κυρώσεων για τις περιπτώσεις που διαπιστωθεί ότι τα στοιχεία που δίδονται δεν αντιστοιχούν στα πραγματικά δεδομένα.



- Διενέργεια δειγματοληπτικών ελέγχων από την εποπτεύουσα αρχή ή διαπιστευμένο τρίτο, ο οποίος θα αφορά στην τήρηση των διαδικασιών και της μεθοδολογίας από τους παρόχους.
- Διασταύρωση στοιχείων μεταξύ των παρόχων από την ΕΕΤΤ, αφού αυτά της υποβληθούν από κάθε πάροχο ξεχωριστά.
- Οι μετρήσεις των δεικτών ποιότητας πρέπει να γίνονται στο ίδιο χρονικό διάστημα για όλους τους παρόχους και με ακριβώς την ίδια παραμετροποίηση.
- Οι μετρήσεις των δεικτών ποιότητας, πρέπει να γίνονται είτε από την ίδια την ΕΕΤΤ, είτε από ανεξάρτητη εταιρεία.

18. Οι συμμετέχοντες στη διαβούλευση επιπλέον πρόσθεσαν τα εξής :

- Οι δείκτες ποιότητας πρέπει να καθοριστούν με τη μέγιστη δυνατή προσοχή, ώστε να μην αποτελέσουν τροχοπέδη στην ομαλή και όσο το δυνατόν γρηγορότερη ανάπτυξη του τηλεπικοινωνιακού χώρου.
- Ο τηλεπικοινωνιακός χώρος δεν πρέπει να μείνει ανεξέλεγκτος, με τον κάθε πάροχο να προσφέρει τις υπηρεσίες του άνευ ελέγχου και ποιότητας. Πρέπει να υπάρξει ισορροπία μεταξύ της εύρυθμης λειτουργίας του χώρου και της ποιοτικής ανάπτυξής του.
- Οι εταιρείες μετρήσεων, που θα έχουν τη δυνατότητα να μετρούν τα ποιοτικά χαρακτηριστικά των δεικτών, είναι επιβεβλημένο να είναι ανεξάρτητες, ώστε να επιτελούν την εργασία τους με τον καλύτερο δυνατόν τρόπο.
- Η ΕΕΤΤ πρέπει να παρακολουθεί την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών στην ελληνική επικράτεια και να την συγκρίνει με το καθεστώς των υπόλοιπων κρατών-μελών.
- Είναι απαραίτητο να θεσμοθετηθούν κριτήρια ποιότητας υπηρεσιών, πριν την πώληση, ώστε να διασφαλίζονται τα δικαιώματα των καταναλωτών στην πληροφόρηση και την επιλογή. Επίσης, πρέπει να περιλαμβάνονται στην πληροφόρηση όλες οι τυχόν δεσμεύσεις, που αναλαμβάνουν ο καταναλωτής και η επιχείρηση και όλα αυτά πρέπει να δίνονται, στον καταναλωτή, γραπτά.



ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΤΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗΣ

Ερώτηση 1

Θεωρείτε ότι η παροχή πληροφοριών ποιότητας υπηρεσιών Σταθερής Τηλεφωνίας θα είναι ευεργετική για τους καταναλωτές; Τεκμηριώστε την άποψή σας.

Όλοι οι συμμετέχοντες που απάντησαν στο ερώτημα αυτό (5/5) θεωρούν ότι η παροχή πληροφοριών ποιότητας υπηρεσιών Σταθερής Τηλεφωνίας θα είναι ευεργετική για τους καταναλωτές, για τους ακόλουθους λόγους:

- Η δυνατότητα σύγκρισης και κρίσης των προσφερόμενων υπηρεσιών ισοδυναμεί με τη δυνατότητα της αμεσότερης και ευκολότερης επιλογής του κατάλληλου φορέα που θα καλύπτει τις εκάστοτε ανάγκες του καταναλωτή.
- Θα οδηγήσει σε ανύψωση του επιπέδου των προσφερόμενων υπηρεσιών από τους παρόχους.
- Η επιλογή παρόχου από τον καταναλωτή θα γίνεται με βάση συνδυασμό ποιοτικών και οικονομικών χαρακτηριστικών.
- Θα αποτελέσει μέτρο τόνωσης υγιούς ανταγωνισμού μεταξύ των παρόχων.

Ωστόσο, μερικοί από αυτούς τους συμμετέχοντες (2/5) που απάντησαν ότι η παροχή πληροφοριών ποιότητας υπηρεσιών Σταθερής Τηλεφωνίας θα είναι ευεργετική για τους καταναλωτές, θεωρούν ότι αυτό θα επιτευχθεί υπό τις ακόλουθες προϋποθέσεις:

- Η πληροφόρηση να είναι σωστή και να δίνει ολοκληρωμένη εικόνα.
- Οι πηγές πληροφόρησης των καταναλωτών να είναι αξιόπιστες, όπως για παράδειγμα οι ανακοινώσεις των ίδιων των εταιριών (πχ στην επίσημη ιστοσελίδα τους).
- Να αποφεύγεται η παραπλανητική πληροφόρηση π.χ. κατά τη διάρκεια τηλεφωνικών πωλήσεων.

- Οι πληροφορίες να είναι αξιόπιστες, δηλαδή να μην δηλώνονται ανακριβείς τιμές για τους δείκτες ποιότητας, με αποτέλεσμα να χάνεται η εμπιστοσύνη των καταναλωτών στις πληροφορίες αυτές.
- Οι δείκτες ποιότητας να καλύπτουν το σύνολο των παραμέτρων της υπηρεσίας που αφορά τον καταναλωτή, ώστε να μη δρουν παραπλανητικά.
- Οι πληροφορίες να παρέχονται σε κατανοητή για τους καταναλωτές μορφή, ώστε να μη προσθέτουν πολυπλοκότητα στη σύγκριση/επιλογή παρόχου υπηρεσίας.
- Το σύνολο των δεικτών να είναι το ίδιο για όλους τους παρόχους.

Ερώτηση 2

Πιστεύετε ότι όλοι οι πάροχοι υπηρεσιών Σταθερής Τηλεφωνίας θα πρέπει να παρέχουν επαρκείς, ενημερωμένες και εύκολα κατανοητές πληροφορίες στον καταναλωτή; Περιγράψτε αναλυτικά τις απόψεις σας.

Στην ερώτηση αυτή απάντησαν πέντε από τους συμμετέχοντες στη διαβούλευση. Οι τρεις από αυτούς (3/5) θεωρούν ότι όλοι οι πάροχοι υπηρεσιών Σταθερής Τηλεφωνίας θα πρέπει να παρέχουν επαρκείς, ενημερωμένες και εύκολα κατανοητές πληροφορίες στον καταναλωτή. Η επιχειρηματολογία τους βασίζεται, μεταξύ άλλων, στα ακόλουθα:

- Η παροχή σωστής πληροφόρησης ευνοεί και την περαιτέρω ανάπτυξη των επιχειρήσεων που παρέχουν τις υπηρεσίες, αφού έτσι ενισχύεται ο ανταγωνισμός των παρόχων στους όρους ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Ο βαθμός ευχαρίστησης του καταναλωτή από τις υπηρεσίες της εκάστοτε εταιρείας είναι από τα βασικά κριτήρια επιλογής του δυνητικού πελάτη.
- Με τον τρόπο αυτό θα αποφευχθεί η δυσaréσκεια των καταναλωτών και η γενικότερη απαξίωση του τηλεπικοινωνιακού χώρου και όλων των παρόχων.
- Το καταναλωτικό κοινό θα εξοικειωθεί με τις παρεχόμενες υπηρεσίες.
- Έτσι θα επιτευχθεί η ενεργή συμμετοχή του καταναλωτή στο τελικό αποτέλεσμα παροχής μιας υπηρεσίας, αλλά και κατά την διαδικασία



δημιουργίας των παρεχόμενων υπηρεσιών, αφού οι υπηρεσίες θα δημιουργούνται με γνώμονα τις δικές του ανάγκες.

Επιπλέον, ένας από αυτούς τους συμμετέχοντες (1/3) σημειώνει ότι για να είναι αποτελεσματική η πληροφόρηση του καταναλωτή πρέπει:

- Το σύνολο των παρεχόμενων στοιχείων να είναι το ίδιο για όλους τους παρόχους για αντίστοιχες υπηρεσίες χωρίς διάκριση, ώστε να είναι και συγκρίσιμο.
- Να τεθούν αναλογικές υποχρεώσεις ανάπτυξης υποδομής μετρήσεων σε όλους τους παρόχους.

Αντίθετα, οι υπόλοιποι από τους συμμετέχοντες που απάντησαν στο ερώτημα αυτό (2/5) θεωρούν ότι ο υπόχρεος Καθολικής Υπηρεσίας ή οι πάροχοι με δεσπόζουσα θέση στην αγορά πρέπει να παρέχουν επαρκείς, ενημερωμένες και εύκολα κατανοητές πληροφορίες στον καταναλωτή. Ο ένας από αυτούς (1/2) επισημαίνει ότι πρέπει να υπάρχει διαφοροποίηση ως προς το εύρος των παρεχόμενων πληροφοριών. Οι υπόλοιποι πάροχοι πρέπει να παρέχουν πληροφορίες για ορισμένους δείκτες.

Ερώτηση 3

Θεωρείτε ότι η παροχή πληροφοριών ποιότητας υπηρεσιών Σταθερής Τηλεφωνίας θα βελτιώσει τον ανταγωνισμό των παρόχων των υπηρεσιών προς όφελος του καταναλωτή;

Όλοι οι συμμετέχοντες στην διαβούλευση που απάντησαν στο ερώτημα αυτό (5/5) συμφωνούν ότι η παροχή πληροφοριών ποιότητας υπηρεσιών Σταθερής Τηλεφωνίας θα βελτιώσει τον ανταγωνισμό των παρόχων προς όφελος του καταναλωτή, αφού με τον τρόπο αυτό η εμπορική πολιτική των παρόχων θα υπεισέλθει και στο τεχνικό μέρος των υπηρεσιών. Ωστόσο, σχεδόν όλοι (4/5) θεωρούν ότι αυτό θα επιτευχθεί μόνο υπό ορισμένες προϋποθέσεις, οι οποίες είναι οι εξής :

- Κατάλληλη επιλογή ουσιαστικών δεικτών για τους οποίους θα ενημερώνεται ο καταναλωτής ώστε να αποφευχθούν άστοχες οικονομικές επιβαρύνσεις στους παρόχους, οι οποίες θα αυξήσουν και την τιμή της εκάστοτε υπηρεσίας.

- Πρέπει να υπάρξει ένα ελάχιστο απαιτήσεων που όμως δεν θα φορτώνει εξοντωτικά τους παρόχους, αλλά από την άλλη πλευρά θα τους εξαναγκάζει να αναβαθμίσουν τις υπηρεσίες τους, έτσι ώστε να φτάσουν σε ένα ελάχιστο αποδεκτό όριο.
- Πλήρης και σαφής ενημέρωση των παρεχόμενων υπηρεσιών σύμφωνα με τους κανόνες της διαφάνειας, αντικειμενικότητας και στα πλαίσια ενός βιώσιμου και αποτελεσματικού ανταγωνισμού.
- Αξιοπιστία, αντικειμενικότητα και συνολική παρουσίαση των δεικτών ποιότητας από όλους τους παρόχους. Πρέπει η ΕΕΤΤ να αναλάβει την πραγματοποίηση δειγματοληπτικών ελέγχων, χρηματοδοτώντας τους μέσω των ανταποδοτικών τελών, στα πλαίσια του ρόλου της για την εποπτεία της αγοράς.
- Οι πάροχοι πρέπει να παρέχουν εύχρηστη, εύκολα προσβάσιμη και κατανοητή πληροφόρηση για τον μέσο καταναλωτή, έτσι ώστε να είναι σε θέση να συγκρίνει και να συμμετέχει ενεργά στον καθορισμό μιας δίκαιης και εναρμονισμένης ελληνικής αγοράς.

Ερώτηση 4

Θεωρείτε ότι το πιο πάνω σύνολο δεικτών είναι αντιπροσωπευτικό για τον καθορισμό της ποιότητας των υπηρεσιών Σταθερής Τηλεφωνίας; Θα έπρεπε κατά τη γνώμη σας να ήταν ευρύτερο ή πιο περιορισμένο; Αιτιολογήστε αναλυτικά τις απόψεις και πιθανές σας προτάσεις, με βάση τη διεθνή εμπειρία και τα διεθνή πρότυπα.

Στην ερώτηση αυτή απάντησαν πέντε από τους συμμετέχοντες στη Δημόσια Διαβούλευση. Οι περισσότεροι (3/5) θεωρούν ότι το αναφερόμενο στο κείμενο της δημόσιας διαβούλευσης σύνολο δεικτών θα πρέπει να είναι πιο περιορισμένο. Βάσει της Ελληνικής πραγματικότητας και της διεθνούς εμπειρίας είναι προτιμότερο και ρεαλιστικότερο να γίνει χρήση μέρους των δεικτών αυτών και πιο συγκεκριμένα, ο αριθμός των δεικτών πρέπει να είναι της τάξης των 5 περίπου. Μπορούν να καθοριστούν κάποιοι βασικοί δείκτες που όλοι οι πάροχοι θα είναι υποχρεωμένοι να ακολουθούν, ενώ για τους υπόλοιπους δείκτες, οι πάροχοι θα μπορούν κατά την

κρίση τους να τους παρακολουθούν και να τους δημοσιοποιούν εφόσον τους ζητηθεί.

Από το αναφερόμενο σύνολο δεικτών πρέπει :

- Να εξαιρεθούν δείκτες που κρίνονται ως υποκειμενικοί, καθώς δεν εξυπηρετούν την αρχική ιδέα και δεν είναι εύκολα μετρήσιμοι.
- Οι δείκτες ποιότητας υπηρεσιών σταθερής τηλεφωνίας να είναι ανεξάρτητοι της χρησιμοποιούμενης τεχνολογίας (να μην υπάρχουν αναφορές για ISDN κλπ.).
- Να ληφθούν υπόψη τυχόν διαφοροποιήσεις και ιδιαιτερότητες ανά γεωγραφική περιοχή. Όλοι οι δείκτες (ιδιαίτερα A/A1 – A/A3) να παρατίθενται ανά περιοχή δραστηριοποίησης.
- Οι δείκτες A/A5 και A/A6 να διαφοροποιηθούν ανάλογα με το είδος της κλήσης, δηλαδή να υπάρχει διάκριση μεταξύ αστικών, υπεραστικών, διεθνών κλπ.
- Για την μέτρηση του ποσοστού αποτυχίας κλήσεων προτείνεται ο δείκτης A/A5 (ποσοστό αποτυχίας κλήσεων) να αντικατασταθεί από τον δείκτη NER (Network Efficiency Ratio) της ITU-T.

Τέλος, οι ανωτέρω συμμετέχοντες σημειώνουν ότι πρέπει να καθοριστεί με ακρίβεια η μεθοδολογία μέτρησης, ώστε να είναι εφικτή η σύγκριση της ποιότητας των υπηρεσιών με άμεση σύγκριση των εκάστοτε τιμών των παραμέτρων.

Ένας από τους συμμετέχοντες (1/5) που απάντησαν στο ερώτημα αυτό θεωρεί ότι το αναφερόμενο στο κείμενο της δημόσιας διαβούλευσης σύνολο δεικτών καλύπτει όλες τις ενότητες της ποιότητας παροχής υπηρεσιών σταθερής τηλεφωνίας (έγκαιρη ενεργοποίηση, τεχνικά χαρακτηριστικά, σωστή τιμολόγηση, σωστή υποστήριξη). Ωστόσο, θεωρεί ότι πρέπει να γίνουν κάποιες προσθήκες δεικτών, αλλά και κάποιες παραλήψεις ήδη προτεινόμενων δεικτών. Συγκεκριμένα, για τις υπηρεσίες φωνητικής τηλεφωνίας προτείνει να προστεθούν οι δείκτες: ωράριο λειτουργίας τηλεφωνικού κέντρου εξυπηρέτησης, χρόνος απόκρισης τηλεφωνικού κέντρου εξυπηρέτησης (όπως ορίζεται και ο χρόνος απόκρισης για υπηρεσίες καταλόγου) ενώ θεωρεί ότι ο δείκτης «χρόνος αποκατάστασης βλαβών» είναι__πολύ γενικός, αφού η αποκατάσταση βλάβης εξαρτάται από εταιρικούς και εξωτερικούς παράγοντες, οπότε επηρεάζεται η παρουσίαση των στοιχείων και ο καταναλωτής μπορεί να οδηγηθεί σε λάθος συμπεράσματα. Για τις υπηρεσίες Fax, δεδομένων και τεχνολογίας ISDN, ο

συμμετέχοντας αυτός θεωρεί ότι ο αριθμός των δεικτών πρέπει να είναι πιο περιορισμένος, ώστε να μην δημιουργείται σύγχυση στον καταναλωτή που δεν είναι εξοικειωμένος και με τεχνικά ζητήματα.

Τέλος, ένας από τους συμμετέχοντες που απάντησε στην ερώτηση αυτή (1/5) θεωρεί ότι το αναφερόμενο στο κείμενο της δημόσιας διαβούλευσης σύνολο δεικτών είναι μεν αντιπροσωπευτικό για τον καθορισμό της ποιότητας των υπηρεσιών Σταθερής Τηλεφωνίας, αλλά θα έπρεπε να είναι ευρύτερο. Συγκεκριμένα προτείνει να συμπεριληφθούν και οι δείκτες ποιότητα παρουσίασης λογαριασμού (A/A11) και σχέσεις πελατών (A/A12), διότι οι πάροχοι θα πρέπει να κρίνονται και ως προς τα σημεία της εξυπηρέτησης πελατών που παρέχουν και ως προς την ποιότητα στην παρουσίαση και προσιτότητα των πληροφοριών.

Ερώτηση 5

Θεωρείτε ότι το σύνολο των δεικτών που προτείνει η EETT για τον καθορισμό της ποιότητας των υπηρεσιών Σταθερής Τηλεφωνίας είναι ικανοποιητικό; Σε περίπτωση που δεν συμφωνείτε, τεκμηριώστε επαρκώς την άποψή σας, με βάση τη διεθνή πρακτική και τα διεθνή πρότυπα. Θεωρείτε ότι θα πρέπει να προστεθούν και άλλοι δείκτες στο πιο πάνω σύνολο; Αν ναι, ποιοι και γιατί;

Σχεδόν όλοι οι συμμετέχοντες που απάντησαν στο ερώτημα αυτό (4/5) θεωρούν ότι το σύνολο των δεικτών που προτείνει η EETT για τον καθορισμό της ποιότητας των υπηρεσιών Σταθερής Τηλεφωνίας είναι ικανοποιητικό, επισημαίνοντας ότι ίσως στο μέλλον να χρειαστεί αναθεώρησή τους με την εισαγωγή νέων υπηρεσιών ή/και προσθήκη δεικτών που να λαμβάνουν υπόψη τις νέες τεχνολογικές εξελίξεις (π.χ. ADSL) και τους τρόπους παροχής υπηρεσιών σταθερής τηλεφωνίας που έχουν να κάνουν με ασύρματα δίκτυα (LMDS, Wi-Fi κ.τ.λ.).

Ένας από τους συμμετέχοντες που απάντησαν στο ερώτημα αυτό (1/5) προτείνει τροποποιήσεις / βελτιώσεις σε καθέναν από τους ακόλουθους δείκτες:

- **Δείκτης A/A1:** Διαφοροποίηση ανά γεωγραφική περιοχή με προκαθορισμένο ποσοστό περιπτώσεων (π.χ. 90% των περιπτώσεων που είναι ρεαλιστικός στόχος ιδιαίτερα για τις δυσπρόσιτες περιοχές της χώρας). Να περιλαμβάνει περιπτώσεις αλλαγής παρόχου δικτύου από πελάτη, γιατί το νέο δίκτυο είναι

υπεύθυνο για τον τρόπο επιλογής υλοποίησης του σχετικού αιτήματος, και για να δίνεται η δυνατότητα σύγκρισης μεταξύ δικτύων.

- **Δείκτης A/A2:** Να ενσωματωθεί στον δείκτη A/A1, και να συμπεριλαμβάνει την απόκριση των παρόχων υπηρεσιών για αίτημα διακοπής υπηρεσίας.
- **Δείκτες A/A3 – A/A4:** Ανάλυση ανά γεωγραφική περιοχή, αφού το κάθε δίκτυο είναι υπεύθυνο για την αναφορά βλαβών των πελατών του, ανεξάρτητα αν συνεργάζεται με άλλο δίκτυο για την εξυπηρέτηση τους.
- **Δείκτης A/A5:** Να αντικατασταθεί από τον δείκτη NER (Network Efficiency Ratio) της ITU-T. Πρέπει να παρέχεται αναλυτικά για εθνικές / διεθνείς / κλήσεις προς κινητά κ.λ.π.
- **Δείκτες A/A7 – A/A9:** Πρέπει να αναφέρονται σε αντίστοιχες υπηρεσίες σε κάθε δίκτυο, για να αποτελέσει κριτήριο σύγκρισης.
- **Δείκτες A/A11 – A/A12:** Να μην συμπεριληφθούν στους μετρούμενους δείκτες, γιατί ο καθορισμός τρόπου υπολογισμού των δεικτών είναι ιδιαίτερα δύσκολος και θα οδηγήσει σε παραπλανητική πληροφόρηση.
- **Δείκτες A/A14 – A/A27:** Μη σκόπιμη η επιλογή τους, για την ουσιαστική ενημέρωση των συνδρομητών με εύκολα κατανοητούς, συγκρίσιμους και τεχνολογικά ουδέτερους δείκτες, και για την αποφυγή δυσανάλογης αύξησης του κόστους παρακολούθησης.

Ερώτηση 6

Ως πάροχος υπηρεσιών Σταθερής Τηλεφωνίας, ποιους από τους παραπάνω δείκτες χρησιμοποιείτε για να καθορίσετε την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχετε (μόνο οι πάροχοι υπηρεσιών);

Στην ερώτηση αυτή απάντησαν πέντε από τους συμμετέχοντες στη δημόσια διαβούλευση. Ένας από αυτούς (1/5) απάντησε ότι την παρούσα χρονική στιγμή δεν επιτελεί μετρήσεις για κανέναν από τους δείκτες που αναφέρονται στη δημόσια διαβούλευση ενώ ένας άλλος από τους συμμετέχοντες (1/5) απάντησε ότι υλοποιεί μετρήσεις δεικτών χωρίς να παραθέσει συγκεκριμένους δείκτες. Σύμφωνα με τις απαντήσεις των υπολοίπων συμμετεχόντων (3/5), οι δείκτες που σήμερα



χρησιμοποιούνται για τον καθορισμό της ποιότητας των υπηρεσιών τους, είτε από εμπορική είτε από τεχνική σκοπιά, είναι οι ακόλουθοι :

- Χρόνος παροχής για αρχική σύνδεση (3/3)
- Ποσοστό περάτωσης παραγγελιών σε καθορισμένη ημερομηνία (2/3)
- Συχνότητα βλαβών ανά σύνδεση (2/3)
- Χρόνος αποκατάστασης βλαβών (2/3)
- Ποσοστό αποτυχίας κλήσεων (3/3)
- Χρόνος αποκατάστασης κλήσεων (2/3)
- Ορθότητα λογαριασμού (1/3)
- Σχέσεις πελατών (1/3)
- Λόγος επιτυχούς διεκπεραίωσης τηλεομοιοτυπίας (2/3)
- Απόδοση αποσύνδεσης κλήσης τηλεομοιοτυπίας (2/3)
- Μείωση ταχύτητας διαποδιαμορφωτή τηλεομοιοτυπίας – Χρόνος διεκπεραίωσης (2/3)
- Ρυθμός δεδομένων dial-up πρόσβασης στο Internet (2/3)

Ερώτηση 7

Ως καταναλωτής αυτών των υπηρεσιών, νομίζετε ότι επαρκούν οι δείκτες αυτοί για την πληρότητα των παρεχόμενων πληροφοριών (μόνο οι καταναλωτές);

Οι συμμετέχοντες στη Δημόσια Διαβούλευση δεν απάντησαν στο ερώτημα αυτό.

Ερώτηση 8

Λόγω της ευρείας χρήσης του πρωτοκόλλου IP για την παροχή τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, και δίνοντας έμφαση στις υπηρεσίες Σταθερής Τηλεφωνίας, πιστεύετε ότι είναι απαραίτητο να χρησιμοποιηθούν και δείκτες, οι οποίοι θα αναφέρονται σε υπηρεσίες δικτύων IP; Περιγράψτε αναλυτικά την άποψή σας.

Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων στη δημόσια διαβούλευση που απάντησαν στο ερώτημα αυτό (4/5) δεν κρίνει χρήσιμο να χρησιμοποιηθούν δείκτες ποιότητας που θα αναφέρονται σε υπηρεσίες δικτύων IP γιατί, κατά τη γνώμη τους, σημασία έχει για

τον καταναλωτή η ποιότητα της τελικής υπηρεσίας και όχι ο τρόπος υλοποίησης αυτής, π.χ. τρόπος μετάδοσης στο δίκτυο. Η κατανόηση των δεικτών αυτών απαιτεί διευρυμένες γνώσεις του πρωτοκόλλου IP και προς το παρόν στην ελληνική τηλεπικοινωνιακή πραγματικότητα δεν μπορεί να γίνει εφαρμόσιμο κάτι τέτοιο. Τυχόν συγκρίσεις σε θέματα ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών θα πρέπει να γίνονται με τους ίδιους όρους και ανεξάρτητα από την τεχνολογία που χρησιμοποιείται για την παροχή των υπηρεσιών αυτών, άρα και των δικτύων IP, ώστε να δίνεται στον καταναλωτή η δυνατότητα να συγκρίνει και να συσχετίζει άμεσα την παράμετρο της χρέωσης με την παράμετρο της ποιότητας. Μάλιστα, ένας από αυτούς τους συμμετέχοντες θεωρεί ότι, στην περίπτωση που ακολουθηθεί η χρήση δεικτών για την ποιότητα των IP δικτύων, θα πρέπει να ακολουθεί επίσης και αντίστοιχη χρήση για την ποιότητα όλων των δικτύων μεταγωγής πακέτων (π.χ. υπηρεσίες δικτύων voice over Frame Relay και voice over ATM), με αποτέλεσμα ο τελικός καταναλωτής να βομβαρδίζεται με τιμές παραμέτρων για διαφορετικές τεχνολογίες χωρίς να μπορεί να κάνει ουσιαστική αξιολόγηση αυτών.

Αντίθετα, ένας από τους συμμετέχοντες (1/5) θεωρεί απαραίτητη τη χρήση δεικτών για υπηρεσίες δικτύων IP, επισημαίνοντας ότι η ποιότητα της υπηρεσίας επηρεάζεται σημαντικά από παράγοντες που σχετίζονται άμεσα με το IP δίκτυο κάθε παρόχου.

Ερώτηση 9

Η ανωτέρω μεθοδολογία αναφέρεται στα πρότυπα του ETSI για τον καθορισμό των δεικτών ποιότητας υπηρεσιών Σταθερής Τηλεφωνίας. Θεωρείτε ότι η διαδικασία μέτρησης των εν λόγω δεικτών είναι ικανοποιητική; Σε περίπτωση αρνητικής απάντησης, τεκμηριώστε επαρκώς την άποψή σας.

Όλοι οι συμμετέχοντες που απάντησαν στο ερώτημα αυτό (5/5) θεωρούν ότι η αναφερόμενη στο κείμενο της δημόσιας διαβούλευσης μεθοδολογία για τον καθορισμό των δεικτών ποιότητας υπηρεσιών Σταθερής Τηλεφωνίας κρίνεται ικανοποιητική, επισημαίνοντας όμως κάποια στοιχεία που πρέπει να ληφθούν υπόψη κατά την εφαρμογή της στην ελληνική πραγματικότητα. Τα στοιχεία που επισημάνθηκαν είναι, μεταξύ άλλων, τα εξής :

- Είναι απαραίτητη η συνεργασία της ΕΕΤΤ με τους παρόχους για τον ορισμό ομοιόμορφης μεθοδολογίας καθορισμού των δεικτών, με τα ίδια δεδομένα, περιορισμούς και αναφορές.
- Πρέπει να γίνει κατάλληλη διαμόρφωση των δεικτών ποιότητας υπηρεσιών Σταθερής Τηλεφωνίας, αλλά και της μεθοδολογίας μέτρησης αυτών στα ελληνικά πλαίσια.
- Πρέπει να ληφθεί υπόψη η χρήση άλλων δεικτών και μεθοδολογιών μέτρησης κάθε παρόχου στην ως άνω διαμόρφωση.
- Πρέπει να ληφθεί υπόψη η δυσκολία υλοποίησης ορισμένων μετρήσεων και η απαίτηση ειδικού εξοπλισμού για κάθε πάροχο.
- Πρέπει να ληφθεί υπόψη στην τελική διαμόρφωση της μεθοδολογίας το κόστος που δημιουργεί η εφαρμογή της μεθοδολογίας.
- Πρέπει να καθοριστεί το πλαίσιο μελλοντικών ενεργειών για το σχεδιασμό και τη διενέργεια μετρήσεων.
- Πρέπει να οριστεί δοκιμαστική περίοδος εφαρμογής με σκοπό την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας της μεθοδολογίας και της ορθής ανταπόκρισης της τηλεπικοινωνιακής πραγματικότητας.

Ερώτηση 10

Υλοποιείτε μετρήσεις για τον καθορισμό των προαναφερθέντων δεικτών, και αν ναι ποιες είναι αυτές; Αναλυτική περιγραφή.

Στην ερώτηση αυτή ανταποκρίθηκαν τέσσερις από τους συμμετέχοντες στη διαβούλευση, οι οποίοι απάντησαν ότι υλοποιούν μετρήσεις για ορισμένους δείκτες από αυτούς που αναφέρονται στα πλαίσια της διαβούλευσης (βλέπε ερώτηση 6). Συγκεκριμένα, αναφέρουν ότι για τον καθορισμό των δεικτών χρησιμοποιούν μετρήσεις με επεξεργασία CDRs καθώς και του ίδιου του εξοπλισμού του δικτύου (π.χ. δρομολογητές, μεταγωγείς κλπ) για τη λήψη πληροφοριών ποιότητας και δεδομένων που είναι απαραίτητα για την εύρυθμη λειτουργία του δικτύου. Επίσης, χρησιμοποιούν μηχανογραφική επεξεργασία στοιχείων από συστήματα βλαβοληψίας – βλαβοδιαχείρισης. Ο καθορισμός του δείκτη «Χρόνος για αρχική σύνδεση» πραγματοποιείται μέσω του συστήματος παρακολούθησης των παραγγελιών, από το

οποίο προκύπτουν ασφαλή συμπεράσματα για τον χρόνο που απαιτείται για την έναρξη παροχής της υπηρεσίας, ενώ ο καθορισμός του δείκτη «ποσοστό αποτυχίας κλήσεων» γίνεται από το σύστημα διαχείρισης της πλατφόρμας σταθερής τηλεφωνίας χρησιμοποιώντας το σύνολο των επιτυχημένων κλήσεων ανά προορισμό και ανά ημέρα, διαιρούμενο με το σύνολο των προσπαθειών. Τέλος, ένας από τους συμμετέχοντες αναφέρει ότι χρησιμοποιεί πιστοποιημένη κατά ISO διαδικασία για τον δείκτη «Σχέσεις Πελατών».

Ερώτηση 11

Για τους δείκτες που προτείνει η EETT, χρησιμοποιείτε τη διαδικασία που περιγράφεται ανωτέρω για την υλοποίηση μετρήσεων και εξαγωγή των αποτελεσμάτων; Αν όχι, περιγράψτε αναλυτικά τη δική σας μεθοδολογία, παρέχοντας και τα κατάλληλα τεχνικά στοιχεία (χρησιμοποιούμενος τεχνικός εξοπλισμός, τεχνικές πληροφορίες χρήσιμες κατά τη μετρητική διαδικασία, κλπ.).

Στην ερώτηση αυτή ανταποκρίθηκαν πέντες από τους συμμετέχοντες. Οι τρεις από αυτούς (3/5) απάντησαν ότι δεν χρησιμοποιούν τη διαδικασία μετρήσεων που περιγράφεται στο κείμενο της δημόσιας διαβούλευσης για τους δείκτες που προτείνει η EETT και παραπέμπουν στην προηγούμενη ερώτηση (βλέπε ερώτηση 10). Ένας από αυτούς επισημαίνει ότι αντί για τον δείκτη «ποσοστό αποτυχίας κλήσεων» χρησιμοποιεί τον δείκτη NER (Network Efficiency Ratio) της ITU-T, ο οποίος μετράται μέσω του Συστήματος Διαχείρισης της σηματοδότησης No 7 και ειδικής μηχανογραφικής επεξεργασίας των CDRs που συλλέγονται μέσω αυτού.

Οι υπόλοιποι συμμετέχοντες (2/5) απάντησαν ότι χρησιμοποιούν την ίδια ακριβώς ή σε γενικές γραμμές την ίδια διαδικασία μετρήσεων με αυτή που περιγράφεται στο κείμενο της δημόσιας διαβούλευσης για τους προτεινόμενους δείκτες.

Ερώτηση 12

Από την πλευρά του παρόχου της υπηρεσίας, πιστεύετε ότι η εφαρμογή της ανωτέρω διαδικασίας μετρήσεων για τον καθορισμό των δεικτών ποιότητας είναι εφικτή και εύκολα υλοποιήσιμη;



Όλοι οι συμμετέχοντες (6/6) που απάντησαν στο ερώτημα αυτό θεωρούν ότι η εφαρμογή της διαδικασίας μετρήσεων για τον καθορισμό των δεικτών ποιότητας, που περιγράφεται στο κείμενο της δημόσιας διαβούλευσης, είναι μεν εφικτή αλλά δεν είναι εύκολα υλοποιήσιμη. Η δυσκολία υλοποίησης, κατά τη γνώμη τους, έγγειται στα εξής:

- Στις περισσότερες περιπτώσεις δεικτών ποιότητας απαιτείται η αγορά επιπλέον εξοπλισμού προκειμένου να γίνεται η συλλογή των απαραίτητων στοιχείων για καθέναν από αυτούς, η οποία μεταφράζεται σε πρόσθετο σημαντικό κόστος.
- Οι μετρήσεις ορισμένων δεικτών ποιότητας παρουσιάζουν αυξημένη δυσκολία.
- Η εφαρμογή συνολικά της διαδικασίας μετρήσεων θα απασχολεί σημαντικό αριθμό εργαζομένων.
- Από την πλευρά του παρόχου της υπηρεσίας, και ιδίως όταν δεν είναι ο άμεσος πάροχος, όπου διαθέτει άμεσα την δικτυακή πρόσβαση και άρα ελέγχει και μπορεί να μετρήσει την εκάστοτε γραμμή, παρουσιάζεται πρόσθετη δυσκολία για την εφαρμογή της διαδικασίας των μετρήσεων. Οι έμμεσοι πάροχοι υπηρεσιών μπορούν να αναλύσουν τις μετρήσεις που δύνανται να πραγματοποιούν, όμως αυτές δεν ανταποκρίνονται πλήρως στο σύνολο των πραγματικών δεδομένων και δεν καλύπτουν το σύνολο των προβλημάτων και αναφορών.
- Η διαδικασία μετρήσεων δεν εμφανίζει ομοιόμορφη δυσκολία. Σε κάποιες περιπτώσεις απαιτείται πρόσθετος εξοπλισμός και λογισμικό, ενώ σε άλλες μόνο πρόσθετο λογισμικό για την δημιουργία ξεχωριστών αρχείων και την επεξεργασία τους, καθώς και επιβάρυνση σε ανθρώπινο δυναμικό. Παράλληλα, το κόστος υλοποίησης εξαρτάται από την συνδρομητική βάση του παρόχου, την γεωγραφική του κατανομή και από την κοινή μεθοδολογία που θα ακολουθηθεί τελικά.

Ένας από τους συμμετέχοντες (1/6) παρέθεσε σαν παράδειγμα τη δυσκολία υλοποίησης των μετρήσεων για τους δείκτες ποιότητας A/A6 (χρόνος αποκατάστασης κλήσεων), A/A5 (ποσοστό αποτυχίας κλήσεων) και A/A17 (ρυθμός δεδομένων dial-up πρόσβασης στο Internet), και πρότεινε εναλλακτικούς τρόπους μέτρησης. Για παράδειγμα, για τη μέτρηση του δείκτη «χρόνος αποκατάστασης κλήσεων» ανέφερε ότι απαιτείται ειδικός εξοπλισμός ο οποίος παίρνει τις πληροφορίες που απαιτούνται από τις διασυνδέσεις σηματοδότησης. Η διαδικασία



μέτρησης θα μπορούσε να τροποποιηθεί και να στηρίζεται σε πληροφορίες που περιέχονται στα CDRs

Ερώτηση 13

Πιστεύετε ότι θα πρέπει να θεσπιστούν ελάχιστες τυπικές – αποδεκτές τιμές των δεικτών ποιότητας; Αν ναι, ποιες νομίζετε ότι θα πρέπει να είναι αυτές για τους δείκτες που αναφέρθηκαν προηγούμενα; Τεκμηριώστε τις απαντήσεις σας.

Οι περισσότεροι από τους συμμετέχοντες που απάντησαν στην ερώτηση αυτή (3/5) θεωρούν ότι δεν πρέπει να θεσπιστούν ελάχιστες τυπικές – αποδεκτές τιμές για τους δείκτες ποιότητας για τους ακόλουθους λόγους:

- Η θέσπιση ελάχιστων τυπικών – αποδεκτών τιμών αποτελεί κίνητρο για τους παρόχους που υστερούν, έστω και τυχαία για μια περίοδο, να παρουσιάσουν πλασματικά βελτιωμένα στοιχεία.
- Οι τιμές των δεικτών δείχνουν από μόνοι τους στον καταναλωτή την ποιότητα του δικτύου του εκάστοτε παρόχου και τον βοηθούν στην επιλογή της υπηρεσίας που είναι κοντά στις δικές του απαιτήσεις, λαμβάνοντας υπόψη και το αντίστοιχο οικονομικό κόστος.
- Η αγορά από μόνη της μπορεί να καθορίσει ελάχιστα όρια. Η λογική που πρέπει να διέπει την δημοσίευση δεικτών ποιότητας είναι η παροχή πληροφοριών τεχνικής φύσης στον καταναλωτή προκειμένου να επιλέξει τον πάροχο της αρεσκείας του.

Αντίθετα, οι υπόλοιποι συμμετέχοντες (2/5) θεωρούν ότι πρέπει να θεσπιστούν ελάχιστες τυπικές – αποδεκτές τιμές για τους δείκτες ποιότητας, οι οποίες να αποτελέσουν επιπλέον κριτήριο επιλογής παρόχων για το καταναλωτικό κοινό. Μάλιστα, ο ένας από αυτούς (1/2) θεωρεί ότι οι τιμές αυτές πρέπει να καθορίζονται από τις τιμές δεικτών της Καθολικής Υπηρεσίας και να ισχύουν για όλους τους παρόχους.

**Ερώτηση 14**

Ποια κατηγορία παρόχων υπηρεσιών νομίζετε ότι θα πρέπει να παρέχει πληροφορίες στο κοινό για τους δείκτες ποιότητας υπηρεσιών Σταθερής Τηλεφωνίας; Ενδεικτικά αναφέρουμε ότι ως κριτήρια επιλογής των παρόχων που θα οφείλουν να παρέχουν ενημερωμένες πληροφορίες είναι (α) το μερίδιο του παρόχου στην αγορά των εν λόγω υπηρεσιών, (β) το μέγεθος του παρόχου, (γ) ο χρόνος λειτουργίας της εταιρίας του παρόχου (χρόνος παροχής των εν λόγω υπηρεσιών) κλπ. Αναφέρατε αναλυτικά τις απόψεις σας με συγκεκριμένα στοιχεία.

Οι μισοί από τους συμμετέχοντες που απάντησαν στην ερώτηση αυτή (2/4) θεωρούν ότι υπόχρεοι για την παροχή πληροφοριών στο κοινό για τους δείκτες ποιότητας υπηρεσιών Σταθερής Τηλεφωνίας πρέπει να είναι όλοι οι πάροχοι. Ο ένας από αυτούς (1/2) θεωρεί ότι εξαίρεση μπορούν να αποτελέσουν οι περιπτώσεις παρόχων με πολύ μικρή συνδρομητική βάση, για τους οποίους τα αποτελέσματα των μετρήσεων δεν μπορούν να έχουν ουσιαστική, με στατιστικούς όρους, σημασία.

Ένας από τους συμμετέχοντες (1/4) θεωρεί ότι υπόχρεοι για την παροχή πληροφοριών στο κοινό για τους δείκτες ποιότητας υπηρεσιών Σταθερής Τηλεφωνίας, πρέπει να είναι οι επιχειρήσεις που συνδυάζουν σωρευτικά τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:

- (α) έχουν σημαντική ισχύ στην αγορά (ΣΙΑ) παροχής δημόσιων τηλεφωνικών δικτύων και / ή διαθέσιμων στο κοινό τηλεφωνικών υπηρεσιών,
- (β) είναι άμεσοι πάροχοι (δηλαδή διαθέτουν δικτυακή πρόσβαση) και
- (γ) λειτουργούν/παρέχουν υπηρεσίες για κάποιο κατώτατο χρονικό διάστημα.

Τέλος, ένας από τους συμμετέχοντες (1/4) θεωρεί ότι υπόχρεοι για την παροχή πληροφοριών στο κοινό για τους δείκτες ποιότητας υπηρεσιών Σταθερής Τηλεφωνίας, πρέπει να είναι πέραν του ΟΤΕ, όλοι οι αδειοδοτημένοι πάροχοι με πανεθνική κάλυψη και ελάχιστη λειτουργία 6 έως 12 μηνών.



Ερώτηση 15

Συμφωνείτε με τον προτεινόμενο τρόπο δημοσίευσης των αποτελεσμάτων των δεικτών ποιότητας; Συμπληρώστε αυτόν με τις προτάσεις/βελτιώσεις σας εάν πιστεύετε ότι δεν περιγράφεται επαρκώς. Αν όχι, αναφέρατε άλλους πιθανούς τρόπους. Παρακαλούμε οι απαντήσεις να εστιαστούν στη συχνότητα δημοσίευσης και το είδος.

Ως προς το πρώτο σκέλος του ερωτήματος που αφορά το είδος δημοσίευσης των αποτελεσμάτων απάντησαν πέντε από τους συμμετέχοντες στη δημόσια διαβούλευση. Οι περισσότεροι από αυτούς (3/5) θεωρούν ότι τα αποτελέσματα των δεικτών ποιότητας πρέπει να δημοσιεύονται στην ιστοσελίδα κάθε παρόχου και συνολικά στην ιστοσελίδα της ΕΕΤΤ. Ο ένας από αυτούς (1/3) πρότεινε επιπλέον την αποστολή των σχετικών στοιχείων στον καταναλωτή μέσω των εντύπων λογαριασμών. Επιπλέον, ένας άλλος (1/3) επισήμανε ότι η ΕΕΤΤ θα πρέπει να αναλάβει πρωτοβουλία για την δημιουργία παρατηρητήριου τιμών, στο οποίο να υπάρχει πλήρης εικόνα ποιότητας/ τιμής και το οποίο θα ενημερώνει τους καταναλωτές για τις περιπτώσεις παραπλανητικών τιμολογιακών τακτικών.

Ένας από τους συμμετέχοντες που απάντησε στο ερώτημα αυτό (1/5) διατύπωσε την άποψη ότι τα αποτελέσματα των δεικτών ποιότητας πρέπει να δημοσιεύονται μόνο συνολικά στην ιστοσελίδα της ΕΕΤΤ, για να υπάρχει συνοχή στη δημοσιοποίηση αυτών και να μπορεί ο καταναλωτής να έχει εύκολη πρόσβαση σε συγκρίσιμες πληροφορίες.

Ένας άλλος από τους συμμετέχοντες (1/5) συμφώνησε σε γενικές γραμμές με τον προτεινόμενο τρόπο δημοσίευσης των αποτελεσμάτων των δεικτών ποιότητας, που περιγράφεται στο κείμενο της διαβούλευσης. Τόνισε όμως ότι θα ήταν πιο πρακτικό, με μικρότερο κόστος για τους παρόχους και θα βοηθούσε περισσότερο στην ευκολία πρόσβασης του καταναλωτή, εάν υπάρχει ενημέρωση μέσω τηλεφώνου, πιθανόν από κάποιον κοινό για όλους τους παρόχους αριθμό.

Επιπλέον, οι δύο από τους ανωτέρω συμμετέχοντες (2/5) που απάντησαν στο πρώτο σκέλος του ερωτήματος, έκαναν επισημάνσεις και για τη μορφή δημοσίευσης των αποτελεσμάτων των δεικτών ποιότητας. Συγκεκριμένα, ο ένας από αυτούς (1/2)

θεωρεί ότι πρέπει να γίνεται περιγραφή της σημασίας των δεικτών και σαφής αναφορά ότι οι σχετικές μετρήσεις έχουν γίνει σύμφωνα με τα οριζόμενα στις αποφάσεις της ΕΕΤΤ. Τα αποτελέσματα σε έντυπη μορφή θα ήταν καλό να είναι συνοπτικά, αλλά σε κάθε περίπτωση να συμφωνούν με το περιεχόμενο των ιστοσελίδων και να παραπέμπουν σε αυτό. Ο άλλος (1/2) θεωρεί ότι πρέπει να δημοσιεύονται όλοι οι δείκτες ανά πάροχο. Είναι σημαντικό να αναφέρεται ο τρόπος μέτρησης και το δείγμα, στην περίπτωση που πρόκειται για δειγματοληψία. Τέλος, είναι σκόπιμο να εξετάζεται η εξέλιξη της ποιότητας των υπηρεσιών των παρόχων με βάση τις 3-5 τελευταίες μετρήσεις.

Ως προς το δεύτερο σκέλος του ερωτήματος που αφορά τη συχνότητα δημοσίευσης των αποτελεσμάτων απάντησαν τρεις από τους συμμετέχοντες. Ο πρώτος (1/3) θεωρεί ότι η συχνότητα δημοσίευσης δεν θα πρέπει να είναι μικρότερη της μίας φοράς ανά εξάμηνο σε κάθε περίπτωση. Ο δεύτερος (1/3) απάντησε ότι η δημοσίευση των στοιχείων θα πρέπει να παρουσιάζεται και με ιστορικότητα (π.χ. 2 ετών). Τέλος, ο τρίτος (1/3) θεωρεί ότι για την έντυπη μορφή η δημοσίευση θα πρέπει να γίνεται μία φορά το εξάμηνο, ενώ η ενημέρωση των ιστοσελίδων μπορεί να γίνεται και σε μικρότερο χρονικό διάστημα, το οποίο θα είναι γνωστό στο κοινό.

Ερώτηση 16

Νομίζετε ότι απαιτείται η λήψη ιδιαίτερων μέτρων για άτομα με ειδικές ανάγκες, με στόχο την εύκολη πρόσβαση αυτών στα αποτελέσματα των δεικτών ποιότητας; Περιγράψτε πιθανά μέτρα προς αυτή την κατεύθυνση.

Όλοι οι συμμετέχοντες που απάντησαν στην ερώτηση αυτή (4/4) θεωρούν ότι απαιτείται η λήψη ιδιαίτερων μέτρων για άτομα με ειδικές ανάγκες, με στόχο την εύκολη πρόσβαση αυτών στα αποτελέσματα των δεικτών ποιότητας. Γνώμονας για τη λήψη μέτρων είναι τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των ατόμων με ειδικές ανάγκες. Τα μέτρα που προτείνουν είναι τα εξής:

- Κατάλληλες μέθοδοι πρόσβασης της πληροφορίας (π.χ. μέσω διαδικτύου, φωνητικής πρόσβασης/υποβοήθησης, μέσω ταχυδρομείου κ.τ.λ.).
- Ανάρτηση αποτελεσμάτων στην ιστοσελίδα κάθε παρόχου.

- Ίδια μέτρα και ίδιες διαδικασίες που ισχύουν για την πρόσβαση των ατόμων με ειδικές ανάγκες σε όλα τα υπόλοιπα δημόσια δεδομένα.
- Η δημοσίευση των αποτελεσμάτων να διατίθεται σε ειδικό σύστημα γραφής για όσους έχουν προβλήματα στην όραση ή ιδιαίτερα έντονες εκτυπώσεις.
- Η ύπαρξη στην ιστοσελίδα της ΕΕΤΤ της πληροφόρησης σε προσιτή μορφή.
- Λειτουργία υποστήριξης πελατών σε κάθε πάροχο, που να παρέχει την κατάλληλη πληροφόρηση.

Ερώτηση 17

Με ποιον τρόπο πιστεύετε ότι μπορεί να διασφαλιστεί η αξιοπιστία των αποτελεσμάτων των μετρούμενων δεικτών ποιότητας, ιδιαίτερα στην περίπτωση που καθοριστούν ελάχιστες τυπικές/αποδεκτές τιμές για τους δείκτες ποιότητας; Τεκμηριώστε επαρκώς την άποψή σας.

Όλοι οι συμμετέχοντες που απάντησαν στην ερώτηση αυτή (6/6) πρότειναν τρόπους με τους οποίους θεωρούν ότι μπορεί να διασφαλιστεί η αξιοπιστία των αποτελεσμάτων των μετρούμενων δεικτών ποιότητας. Οι σημαντικότεροι από τους προτεινόμενους τρόπους είναι οι εξής (κάποια από τα παρακάτω σημεία μπορεί να είναι μεταξύ τους αντικρουόμενα, καθώς εκφράζουν τις απόψεις διαφορετικών συμμετεχόντων):

- Οι μετρήσεις των δεικτών ποιότητας που τελικά θα καθοριστούν, πρέπει να διενεργούνται βάση συγκεκριμένων μεθόδων, που θα έχουν εγκριθεί από όλους τους εμπλεκόμενους ανεξαιρέτως.
- Οι μετρήσεις των δεικτών ποιότητας πρέπει να πιστοποιούνται από διεθνή ή εγχώριο οργανισμό πιστοποίησης. Επιπλέον, η ύπαρξη πιστοποιημένου εξοπλισμού αποτελεί εγγύηση ότι τα εξαγόμενα αποτελέσματα θα είναι αξιόπιστα.
- Οι πάροχοι πρέπει να μπορούν να χρησιμοποιούν και τον δικό τους τρόπο μέτρησης, αρκεί η μεθοδολογία να στηρίζεται σε επιστημονικά και τεχνικά αποδεκτά μέσα.
- Κατά τις μετρήσεις των δεικτών ποιότητας πρέπει να χρησιμοποιείται ο ίδιος εξοπλισμός μετρήσεων από όλους τους παρόχους,

- Οι μετρήσεις των δεικτών ποιότητας πρέπει να γίνονται στο ίδιο χρονικό διάστημα για όλους τους παρόχους και με ακριβώς την ίδια παραμετροποίηση,
- Οι μετρήσεις των δεικτών ποιότητας, πρέπει να γίνονται είτε από την ίδια την ΕΕΤΤ, είτε από ανεξάρτητη εταιρεία.
- Η ΕΕΤΤ οφείλει να μεριμνά για την διασφάλιση της αξιοπιστίας των αποτελεσμάτων των μετρούμενων δεικτών ποιότητας. Θα πρέπει να κοινοποιούνται στην ΕΕΤΤ αναλυτικά οι μετρήσεις που πραγματοποιήθηκαν και τα αποτελέσματα αυτών, προτού δημοσιοποιηθούν στο καταναλωτικό κοινό.
- Επιβάλλεται η θέσπιση αυστηρού πλαισίου κυρώσεων για τις περιπτώσεις που διαπιστωθεί ότι τα στοιχεία που δίδονται δεν αντιστοιχούν στα πραγματικά δεδομένα. Οι κυρώσεις θα πρέπει να επιβάλλονται και στους παρόχους που παρουσιάζουν στοιχεία που δεν υποστηρίζονται από πρωτογενή δεδομένα ή που αποφεύγουν να ανακοινώσουν τα στοιχεία ποιότητας ή τα παρουσιάζουν πλημμελώς.
- Πρέπει να γίνονται δειγματοληπτικοί έλεγχοι από την εποπτεύουσα αρχή ή διαπιστευμένο τρίτο, ο οποίος θα αφορά στην τήρηση των διαδικασιών και της μεθοδολογίας από τους παρόχους, όπως αυτές θα έχουν προηγούμενα περιγραφεί.
- Η ΕΕΤΤ πρέπει να έχει το δικαίωμα να κάνει αιφνιδιαστικούς ελέγχους και να ζητά τα πρωτογενή στοιχεία των μετρήσεων καθώς επίσης και να διαπιστώνει επί τόπου με ποιο τρόπο λαμβάνονται οι μετρήσεις.
- Πρέπει να γίνεται διασταύρωση στοιχείων μεταξύ των παρόχων από την ΕΕΤΤ, αφού αυτά της υποβάλλονται από κάθε πάροχο ξεχωριστά.
- Τα στοιχεία πρέπει να υποβάλλονται σε ορισμένο χρονικό διάστημα, και μάλιστα σχετικά μικρό, π.χ. κάθε εξάμηνο, σε διάστημα 20 ημερών από την λήξη του εξαμήνου.
- Τα στοιχεία πρέπει να υποβάλλονται με την μορφή που περιγράφεται στο κείμενο της διαβούλευσης, όμως πρέπει να διατηρούνται και τα πρωτογενή στοιχεία (π.χ. εκτυπώσεις από τον επεξεργαστή του τηλεφωνικού κέντρου, εκτυπώσεις από συσκευές μέτρησης, ερωτηματολόγια, κλπ).



Ερώτηση 18

Έχετε να προσθέσετε κάτι άλλο που θεωρείτε σημαντικό και δεν έχει αναφερθεί παραπάνω στην παρούσα διαβούλευση;

Στην ερώτηση αυτή απάντησαν τρεις από τους συμμετέχοντες στη διαβούλευση. Οι απόψεις τους συνοψίζονται στα ακόλουθα:

- Οι δείκτες ποιότητας πρέπει να καθοριστούν με τη μέγιστη δυνατή προσοχή, ώστε να μην αποτελέσουν τροχοπέδη στην ομαλή και όσο το δυνατόν γρηγορότερη ανάπτυξη του τηλεπικοινωνιακού χώρου.
- Ο τηλεπικοινωνιακός χώρος δεν πρέπει να μείνει ανεξέλεγκτος, με τον κάθε πάροχο να προσφέρει τις υπηρεσίες του άνευ ελέγχου και ποιότητας. Πρέπει να υπάρξει ισορροπία μεταξύ της εύρυθμης λειτουργίας του χώρου και της ποιοτικής ανάπτυξής του.
- Οι εταιρείες μετρήσεων, που θα έχουν τη δυνατότητα να μετρούν τα ποιοτικά χαρακτηριστικά των δεικτών, είναι επιβεβλημένο να είναι ανεξάρτητες, ώστε να επιτελούν την εργασία τους με τον καλύτερο δυνατόν τρόπο.
- Θεωρείται σημαντικό να καταγραφεί η διαδικασία ελέγχων των αποτελεσμάτων για τους δείκτες ποιότητας, στην περίπτωση που αυτοί δηλώνονται από τους παρόχους.
- Η ΕΕΤΤ πρέπει να παρακολουθεί την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών στην ελληνική επικράτεια και να την συγκρίνει με το καθεστώς των υπόλοιπων κρατών-μελών. Πρέπει να προβαίνει σε συστηματικό έλεγχο της παρεχόμενης πληροφόρησης από τους παρόχους, έτσι ώστε να διασφαλίζεται η σωστή ενημέρωση.
- Είναι απαραίτητο να θεσμοθετηθούν κριτήρια ποιότητας υπηρεσιών, πριν την πώληση, ώστε να διασφαλίζονται τα δικαιώματα των καταναλωτών στην πληροφόρηση και την επιλογή. Αυτά πρέπει να περιλαμβάνουν, αναλυτικά, τα τιμολόγια και τις συνολικές χρεώσεις ανά υπηρεσία. Επίσης, πρέπει να περιλαμβάνονται στην πληροφόρηση όλες οι τυχόν δεσμεύσεις, που αναλαμβάνουν ο καταναλωτής και η επιχείρηση και όλα αυτά πρέπει να δίνονται, στον καταναλωτή, γραπτά.



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι: ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ ΣΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ

1	ΚΕΝΤΡΟ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ (ΚΕ.Π.ΚΑ.)
2	TELEPASSPORT HELLAS S.A.
3	Q-TELECOM (INFO-QUEST)
4	ALTEC TELECOMS (ACN)
5	ΟΤΕ Α.Ε.
6	LANNET COMMUNICATIONS S.A.
7	FORTHNET S.A.