



ΕΕΤΤ

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Δημόσια Διαβούλευση

Σχέδιο Απόφασης της ΕΕΤΤ για την τροποποίηση
του υφιστάμενου Κανονισμού Δεικτών Ποιότητας
(ΕΕΤΤ ΑΠ. 621/011/27-9-2011)

Περίοδος διαβούλευσης:
1/12/2020 – 15/1/2021

Νοέμβριος 2020

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

Πρόλογος	4
Σύνοψη και αιτιολογικές σκέψεις	5
ΚΕΙΜΕΝΟ ΝΕΟΥ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ	8
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α. Εισαγωγή	8
Άρθρο 1. Σκοπός – Πεδίο εφαρμογής	8
Άρθρο 2. Ορισμοί.....	9
Άρθρο 3. Γενικές Αρχές	11
Άρθρο 4. Υπόχρεοι πάροχοι.....	12
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β. Δείκτες Ποιότητας	12
Άρθρο 5. Ποσοστό χρησιμοποίησης συνδέσεων (Χ01)	12
Άρθρο 6. Χρόνος παροχής αρχικής σύνδεσης (Σ01).....	14
Άρθρο 7. Συχνότητα αναφορών βλάβης (Σ02) και χρόνος αποκατάστασης βλαβών (Σ03).....	15
Άρθρο 8. Ποσοστό αναπάντητων κλήσεων (Ε01) και χρόνος απόκρισης σε τηλεφωνικούς αριθμούς εξυπηρέτησης τελικών χρηστών (Ε02)	16
Άρθρο 9. Ποσοστά και χρόνοι επίλυσης παραπόνων συνδρομητών (Ε03)	18
Άρθρο 10. Χρόνος απόκρισης υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου (Κ01)	19
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ. Συχνότητα μέτρησης, δημοσιοποίηση στατιστικών και καταγραφή δεδομένων 20	
Άρθρο 11. Συχνότητα μέτρησης	20
Άρθρο 12. Δημοσιοποίηση στατιστικών.....	20
Άρθρο 13. Πρωτογενή δεδομένα	21
Άρθρο 14. Μεταδεδομένα μετρήσεων.....	21
Άρθρο 15. Υπολογισμοί εκατοστημορίων και στρογγυλοποιήσεις.....	22
Άρθρο 16. Λοιποί κανόνες	22
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Δ. Λοιπές διατάξεις.....	22
Άρθρο 17. Ανωτέρα Βία	22
Άρθρο 18. Εποπτεία.....	23
Άρθρο 19. Καταγγελίες, παράλειψη συμμόρφωσης και κυρώσεις	24
Άρθρο 20. Ισχύς της Απόφασης.....	24
Άρθρο 21. Δημοσίευση.....	25

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1. Πίνακες παρουσίασης στατιστικών και καταγραφής πρωτογενών δεδομένων Δ.Π.....	26
1.1. X01: Ποσοστό χρησιμοποίησης συνδέσεων.....	26
1.1.1. Δημόσια στατιστικά	26
1.1.2. Πρωτογενή δεδομένα.....	27
1.2. Σ01: Χρόνος παροχής αρχικής σύνδεσης	28
1.2.1. Δημόσια στατιστικά	28
1.2.2. Πρωτογενή δεδομένα.....	30
1.3. Σ02, Σ03: Συχνότητα και χρόνος αποκατάστασης βλαβών	33
1.3.1. Δημόσια στατιστικά	33
1.3.2. Πρωτογενή δεδομένα.....	35
1.4. Ε01, Ε02: Ποσοστό αναπάντητων κλήσεων και χρόνος απόκρισης τηλεφωνικών αριθμών εξυπηρέτησης τελικών χρηστών	38
1.4.1. Δημόσια στατιστικά	38
1.4.2. Πρωτογενή δεδομένα.....	39
1.5. Ε03: Ποσοστά και χρόνοι επίλυσης παραπόνων συνδρομητών	40
1.5.1. Δημόσια στατιστικά	40
1.5.2. Πρωτογενή δεδομένα.....	42
1.6. K01: Χρόνος απόκρισης υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου.....	44
1.6.1. Δημόσια στατιστικά	44
1.6.2. Πρωτογενή δεδομένα.....	44
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2. Ακρωνύμια	46
ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗΣ	47
A. Γενικές ερωτήσεις	47
B. Ειδικές ερωτήσεις	47

Πρόλογος

Η ΕΕΤΤ θέτει σε δημόσια διαβούλευση το Σχέδιο Απόφασής της για τροποποίηση της υφιστάμενης Απόφασης 621/011/27-9-2011 (Κανονισμός Δεικτών Ποιότητας). Στο Σχέδιο Απόφασης γίνεται επανακαθορισμός των μετρούμενων από τους παρόχους δεικτών ποιότητας υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, των δεδομένων που συλλέγονται, καθώς και των στατιστικών που παρουσιάζονται προς το κοινό. Η παρούσα τροποποίηση δεν αφορά στους δείκτες ποιότητας υπηρεσιών συστημάτων κινητών επικοινωνιών, οι οποίοι μετρούνται από την ΕΕΤΤ.

Η περίοδος της δημόσιας διαβούλευσης ορίζεται από την 1η Δεκεμβρίου 2020 έως και την 15η Ιανουαρίου 2021.

Κατά την απάντησή τους στη διαβούλευση, οι συμμετέχοντες μπορούν να δώσουν τα σχόλιά τους, καθώς και τυχόν προτάσεις για αλλαγές, επισημαίνοντας το Άρθρο και την Παράγραφο του Σχεδίου Απόφασης στο οποίο αναφέρονται. Επίσης, μπορούν να απαντήσουν στις ειδικές ερωτήσεις που έχει θέσει η ΕΕΤΤ στο τέλος του κειμένου, για να πάρει τη γνώμη των ενδιαφερομένων σε συγκεκριμένα ζητήματα.

Οι απαντήσεις πρέπει να υποβληθούν επωνύμως, στην Ελληνική γλώσσα, σε ηλεκτρονική (επεξεργάσιμη) μορφή στη διεύθυνση QoS@eett.gr, με ταυτόχρονη κοινοποίηση (CC) στο info@eett.gr, έως και την 15η Ιανουαρίου 2021.

Τυχόν ανώνυμες απαντήσεις δεν θα ληφθούν υπόψη. Οι απαντήσεις θα δημοσιευτούν αυτούσιες και επωνύμως. Σε περίπτωση που η απάντηση θεωρείται εμπιστευτική, ή περιέχει εμπιστευτικά στοιχεία, τότε η απάντηση, ή τα στοιχεία της απάντησης που θεωρούνται εμπιστευτικά πρέπει να επισημανθούν καταλλήλως και να τοποθετηθούν σε ξεχωριστή ενότητα της απάντησης, προκειμένου να μην δημοσιευθούν.

Οι απαντήσεις πρέπει να φέρουν την ένδειξη:

«Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με το Σχέδιο Απόφασης για την τροποποίηση του Κανονισμού Δεικτών Ποιότητας»

Κατά τη διάρκεια της Δημόσιας Διαβούλευσης είναι δυνατό να παρέχονται από την ΕΕΤΤ διευκρινιστικές απαντήσεις σε ερωτήσεις των ενδιαφερομένων, οι οποίες πρέπει να υποβάλλονται επώνυμα μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση: QoS@eett.gr.

Το παρόν κείμενο δεν δεσμεύει την ΕΕΤΤ ως προς το περιεχόμενο της ρύθμισης που θα επακολουθήσει.

Σύνοψη και αιτιολογικές σκέψεις

Ο Κανονισμός Δεικτών Ποιότητας (Δ.Π.) της ΕΕΤΤ πρωτοεκδόθηκε το 2008 (Απόφαση ΕΕΤΤ 480/017/13-05-2008), ενώ μικρές αλλαγές επήλθαν το 2011 (Απόφαση ΕΕΤΤ 621/011/27-09-2011). Το μεγάλο χρονικό διάστημα από την τελευταία τροποποίηση, οι τεχνολογικές αλλαγές που επήλθαν, αλλά και η συσσωρευμένη εμπειρία από την μέχρι τώρα εφαρμογή του Κανονισμού, οδήγησαν την ΕΕΤΤ στο προτεινόμενο σχέδιο Απόφασης. Στην εισαγωγική αυτή ενότητα παρουσιάζονται συνοπτικά οι αλλαγές που επήλθαν και η αιτιολόγησή τους.

Στο Σχέδιο Απόφασης συγχωνεύονται οι κατηγορίες Δ.Π. σταθερής τηλεφωνίας (Κατηγορία F) και Δ.Π. ευρυζωνικών υπηρεσιών και υπηρεσιών VoIP (Κατηγορία B). Η διάκριση μεταξύ των κατηγοριών είναι παρωχημένη, καθώς μεγάλο μέρος της μετάδοσης φωνής γίνεται πλέον με IP πακέτα (VoIP) από τον τοπικό βρόχο, ενώ και η πρόσβαση στο διαδίκτυο είναι βασικό κομμάτι της σύνδεσης για όλες σχεδόν τις προσφορές των παρόχων. Ωστόσο, παρά την κατάργηση αυτή, στο Σχέδιο Απόφασης διατηρείται η δυνατότητα καταγραφής αποτελεσμάτων ανά τεχνολογία δικτύου πρόσβασης και τηλεφωνίας.

Επίσης, καταργούνται οι εξής Δ.Π.:

1. Δ.Π. B01 (Ταχύτητα μετάδοσης δεδομένων στο τμήμα συγκέντρωσης του δικτύου πρόσβασης και στο δίκτυο κορμού): Ο Δ.Π. αυτός αφορά σε μετρήσεις από Αστικά Κέντρα, και δεν περιλαμβάνει τον τοπικό βρόχο, με αποτέλεσμα η μετρούμενη ταχύτητα να είναι συνήθως πολύ μεγαλύτερη από την πραγματική ταχύτητα που βιώνει ο χρήστης ενώ η μέτρηση βασίζεται στην παλαιότερη εφαρμογή FTP (File Transfer Protocol), που ελάχιστα χρησιμοποιείται πλέον. Επίσης, για την μέτρηση και εκτίμηση από τους παρόχους της πραγματικής ταχύτητας που βιώνει ο χρήστης στα σταθερά δίκτυα, υπάρχει ένα πολύ πιο λεπτομερές πλαίσιο στον Εθνικό Κανονισμό Ανοικτού Διαδικτύου (ΕΚΑΔ, ΕΕΤΤ ΑΠ. 876/7B/17-12-2018), το οποίο θα εφαρμοστεί από τις 25/11/2020.
2. Δ.Π. F01 (Ποσοστό αποτυχίας κλήσεων POTS/ISDN), B03 (Ποσοστό αποτυχίας κλήσεων VoIP): για σχεδόν όλες τις μετρητικές περιόδους από το Β' εξάμηνο 2009, το ποσοστό αποτυχίας κλήσεων ήταν αρκετά μικρότερο του 1%, τόσο για κλήσεις POTS/ISDN, όσο και για κλήσεις VoIP, με αποτέλεσμα να μην υπάρχει πραγματική ανάγκη για τη μέτρηση ενός τέτοιου δείκτη.
3. Δ.Π. F03 (Ποιότητα σύνδεσης για ομιλία – POTS/ISDN) και B04 (Ποιότητα σύνδεσης για ομιλία – VoIP): οι Δ.Π. αυτοί μετρούνται με βάση το E-model (Recommendation G.107), το οποίο είχε προταθεί αρχικά από την ITU για σχεδιασμό δικτύων, ενώ για τη μέτρηση της ποιότητας φωνής συνιστώνται πλέον μεθοδολογίες όπως PESQ (ITU-T P.862) ή POLQA (ITU-T P.863). Επίσης, σε όλες τις περιόδους μέτρησης τα αποτελέσματα για την ποιότητα φωνής ήταν από ΥΨΗΛΗ έως ΠΟΛΥ ΥΨΗΛΗ, με αποτέλεσμα πάλι να μην υπάρχει πραγματική ανάγκη για τη μέτρηση τέτοιων δεικτών.
4. Δ.Π. F02 (Ποσοστό κοινοχρήστων τηλεφώνων σε κατάσταση λειτουργίας): Ο Δ.Π. θεωρείται παρωχημένος, καθώς τόσο ο αριθμός όσο και η χρήση καρτοτηλεφώνων είναι πλέον ελάχιστη. Επιπλέον, ο δείκτης αυτός πρόσφατα καταργήθηκε και από την υποχρέωση του παρόχου καθολικής υπηρεσίας (ΕΕΤΤ ΑΠ. 961/2/12-10-2020).
5. Δ.Π. B08 (Περιορισμοί στη χρήση και παροχή υπηρεσιών εγγυημένης ποιότητας/δυνατότητα σύναψης Συμφωνιών Επιπέδου Υπηρεσίας SLA): Ο Δ.Π. αυτός δεν είναι αναγκαίος, καθώς σχετικές πληροφορίες συλλέγονται πλέον από την ΕΕΤΤ σε πολύ μεγαλύτερο εύρος και έκταση,

στα πλαίσια του ετήσιου ερωτηματολογίου Ανοικτού Διαδικτύου (εκτός από πληροφορίες για περιορισμούς στη χρήση εξοπλισμού και υπηρεσιών, συλλέγονται πληροφορίες για πρακτικές διαχείρισης κίνησης, υπηρεσίες αναβαθμισμένης/εγγυημένης ποιότητας, εμπορικές πρακτικές, κ.α.).

Δ.Π. σχετικοί με χωρητικότητα δικτύων, παροχή αρχικής σύνδεσης, βλάβες, και εξυπηρέτηση πελατών σε τηλεφωνικά κέντρα παραμένουν στον Κανονισμό, καθώς οι μετρήσεις αφορούν μη προσβάσιμα από εξωτερικούς παρατηρητές σημεία του δικτύου, και βασίζονται σε στοιχεία που διαθέτει μόνο ο πάροχος. Έτσι, ενώ η ΕΕΤΤ θα μπορούσε να αναθέσει σε κάποια μετρητική εταιρεία την μέτρηση της ταχύτητας διαδικτύου, ή της ποιότητας φωνής, αυτό δεν είναι δυνατόν για δείκτες όπως χρόνοι παροχής σύνδεσης, χρόνοι βλαβών, ή χρόνοι αναμονής σε τηλεφωνικά κέντρα.

Επίσης, οι Δ.Π. αυτοί αναβαθμίζονται ποσοτικά, ώστε να καταγράφονται περισσότερες πληροφορίες. Ένα παράδειγμα είναι το ποσοστό των βλαβών που επιδιορθώνονται σε μία εργάσιμη ημέρα, το οποίο δεν παρουσιάζεται τώρα, αλλά είναι χρήσιμος για το κοινό και ζητείται στο ετήσιο ερωτηματολόγιο της ΙΤU που στέλνεται στην ΕΕΤΤ. Άλλα παραδείγματα είναι η δυνατότητα εξαγωγής του χρόνου παροχής αρχικής σύνδεσης και για τις συνδέσεις κινητής, και ανάλογα με το εάν η σύνδεση γίνεται με νέο αριθμό ή με διατήρηση του υπάρχοντος αριθμού (φορητότητα), καθώς οι χρόνοι παροχής συνήθως διαφέρουν σημαντικά στις 2 περιπτώσεις. Στην εξυπηρέτηση των χρηστών σε τηλεφωνικά κέντρα, εκτός από το ποσοστό επίλυσης παραπόνων εντός ορισμένου χρονικού διαστήματος, προστίθενται και οι χρόνοι επίλυσης των παραπόνων.

Ο υφιστάμενος Δ.Π. Β02 (Χωρητικότητα Διασύνδεσης) αλλάζει επίσης σημαντικά. Συγκεκριμένα, στον υφιστάμενο Κανονισμό Δ.Π. αναφέρεται μόνο η συνολική χωρητικότητα εθνικής και διεθνούς διασύνδεσης, χωρίς να υπάρχει καμία ένδειξη για το ποσοστό συμφόρησης σε αυτές τις διασυνδέσεις. Στο Σχέδιο Απόφασης εισάγεται η μέτρηση της πραγματικής κίνησης σε αυτές τις διασυνδέσεις και η εξαγωγή του ποσοστού χρησιμοποίησης (utilization), η οποία μπορεί να δώσει χρήσιμες πληροφορίες για την κατάσταση των δικτύων στην Ελλάδα.

Σημαντικές αλλαγές επέρχονται επίσης στην παρουσίαση των αποτελεσμάτων Δ.Π. Η τωρινή παρουσίαση των αποτελεσμάτων Δ.Π. γίνεται σε μορφή αρχείων Excel που έχει εκδώσει η ΕΕΤΤ. Ωστόσο δεν είναι εύκολη η επεξεργασία των αποτελεσμάτων για την εξαγωγή περαιτέρω στατιστικών και γραφημάτων, είτε χειροκίνητα, είτε από κάποιο πληροφοριακό σύστημα. Το ίδιο ισχύει, και μάλιστα σε εντονότερο βαθμό, για τα πρωτογενή δεδομένα που καταγράφουν οι πάροχοι. Παρόλο που ο Κανονισμός Δ.Π. προδιαγράφει αναλυτικά τα πρωτογενή δεδομένα που οφείλουν να καταγράφουν οι πάροχοι, δεν παρέχει πρότυπα αρχεία, με αποτέλεσμα να μην υπάρχει κοινή δομή και πεδία δεδομένων από όλους τους παρόχους. Το αποτέλεσμα είναι και πάλι να καθίσταται δύσκολη η επεξεργασία τους.

Στο Σχέδιο Απόφασης, η καταγραφή των στατιστικών που θα παρουσιάζονται στο κοινό, αλλά και των πρωτογενών δεδομένων, γίνεται σε πιο δομημένη μορφή, ώστε να καθίσταται εύκολη η επεξεργασία και ο έλεγχος των αποτελεσμάτων, καθώς και η δημιουργία γραφημάτων.

Η μεθοδολογία μέτρησης των Δ.Π. Σ01-Σ03, Ε01-Ε03 και Κ01 λαμβάνει υπ' όψη το ETSI Standard ES 202 057-1 (V2.1.1). Η μεθοδολογία μέτρησης του Δ.Π. Χ01 βασίστηκε σε ανάλογες μετρήσεις που έχουν γίνει από παρόχους του εξωτερικού (βλ. «Claffy, K. C., et al. "First amended report of AT&T

independent measurement expert: Reporting requirements and measurement methods." (2016)» και από τους εγχώριους παρόχους (βλ. ΕΕΤΤ, «Έκθεση Ανοικτού Διαδικτύου 2019-2020», Ιούλιος 2020).

Τέλος, στον υφιστάμενο Κανονισμό Δ.Π. δεν επέρχεται επί του παρόντος αλλαγή στους Δ.Π. υπηρεσιών συστημάτων κινητών επικοινωνιών (κατηγορία Δ.Π. Μ). Οι Δ.Π. αυτοί οποίοι μετρούνται από την ΕΕΤΤ, ταυτόχρονα για όλους τους παρόχους, σε μετρητικές εκστρατείες ενώ για τον καθορισμό της μεθοδολογίας μέτρησης υπάρχει ειδική ομάδα μεταξύ ΕΕΤΤ και παρόχων κινητής, στην οποία συμφωνούνται οι τεχνικές λεπτομέρειες και η παραμετροποίηση του τεχνικού εξοπλισμού των μετρήσεων. Για την επικαιροποίηση της μετρήσεως αυτών των Δ.Π. θα υπάρξει μελλοντικά άλλη Απόφαση από την ΕΕΤΤ.

ΚΕΙΜΕΝΟ ΝΕΟΥ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α. Εισαγωγή

Άρθρο 1. Σκοπός – Πεδίο εφαρμογής

1. Σκοπός της παρούσας Απόφασης είναι:

- α) ο ορισμός αντικειμενικών και συγκρίσιμων Δεικτών Ποιότητας των παρεχόμενων προς το κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών ώστε οι τελικοί χρήστες να διευκολύνονται:
 - i. στη σύγκριση της ποιότητας υπηρεσιών που παρέχονται από διαφορετικούς παρόχους υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, και
 - ii. στην πιστοποίηση, στο μέτρο του δυνατού, της ποιότητας υπηρεσιών που ήδη τους παρέχονται.
- β) ο καθορισμός ενός σαφούς πλαισίου υποχρεώσεων των παρόχων δικτύων ηλεκτρονικών υπηρεσιών ή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών σχετικά με τους Δείκτες Ποιότητας των παρεχόμενων από αυτούς υπηρεσιών προς τους τελικούς χρήστες, το οποίο εγγυάται αντικειμενική, διαφανή και αμερόληπτη ενημέρωση και άμεση, εύκολη και γρήγορη πρόσβαση των τελικών χρηστών στις πληροφορίες που αφορούν την ποιότητα των παρεχόμενων σε αυτούς υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

2. Η παρούσα Απόφαση καθορίζει, μεταξύ άλλων:

- α) τους Δείκτες Ποιότητας που πρέπει να μετρούνται από τους παρόχους,
- β) τη μεθοδολογία μέτρησης καθώς και το περιεχόμενο και τη μορφή των προς δημοσίευση πληροφοριών ώστε να εξασφαλίζεται ότι οι τελικοί χρήστες έχουν πρόσβαση σε πλήρεις, συγκρίσιμες και εύχρηστες πληροφορίες,
- γ) τον τρόπο δημοσίευσης των πληροφοριών,
- δ) το χρόνο δημοσίευσης των πληροφοριών,
- ε) κοινά πρότυπα, τόσο για τα στατιστικά που δημοσιεύονται, όσο και για τα αναλυτικά δεδομένα που καταγράφονται από τους παρόχους, ώστε να καθίσταται δυνατή η από κοινού επεξεργασία των δεδομένων όλων των παρόχων.

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

- α) Χωρητικότητας σταθερών δικτύων (Κατηγορία Δ.Π. Χ),
- β) Παροχής νέας σύνδεσης και επιδιόρθωσης βλαβών (Κατηγορία Δ.Π. Σ),
- γ) Εξυπηρέτησης τελικών χρηστών (Κατηγορία Δ.Π. Ε).
- δ) Υπηρεσιών καταλόγου (Δ.Π. Κ)

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

- α) Χ01: Ποσοστό χρησιμοποίησης συνδέσεων

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

- α) Σ01: Χρόνος παροχής αρχικής σύνδεσης
- β) Σ02: Συχνότητα αναφορών βλάβης
- γ) Σ03: Χρόνος αποκατάστασης βλαβών

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

- α) Ε01: Ποσοστό αναπάντητων κλήσεων σε τηλεφωνικούς αριθμούς εξυπηρέτησης τελικών χρηστών
 - β) Ε02: Χρόνος απόκρισης σε τηλεφωνικούς αριθμούς εξυπηρέτησης τελικών χρηστών
 - γ) Ε03: Ποσοστά και χρόνοι επίλυσης παραπόνων συνδρομητών
7. Η κατηγορία Δ.Π. Κ περιλαμβάνει τον Δ.Π.:
- α) Κ01: Χρόνος απόκρισης υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου
8. Οι αναφερόμενοι στην παρούσα Απόφαση Δ.Π. μετρούνται από τους παρόχους, καθώς οι μετρήσεις αφορούν μη προσβάσιμα από εξωτερικούς παρατηρητές σημεία του δικτύου, και βασίζονται σε στοιχεία που διαθέτει μόνο ο πάροχος, ή/και στοιχεία τα οποία είναι εμπιστευτικά.
9. Για κάθε Δ.Π., η παρούσα Απόφαση περιλαμβάνει τις οδηγίες για τη μέτρηση, τα στατιστικά που παρουσιάζονται προς το κοινό (δημόσια στατιστικά), μαζί με τα μεταδεδομένα των μετρήσεων, καθώς και τα πρωτογενή δεδομένα που καταγράφονται.
10. Η ΕΕΤΤ δύναται να διεξάγει η ίδια μετρήσεις — ή να αναθέτει τη διενέργεια μετρήσεων για λογαριασμό της σε τρίτα μέρη — και άλλων δεικτών που σχετίζονται με την ποιότητα των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών (και δεν αναφέρονται στην παρούσα), καθώς και να δημοσιεύει τα αποτελέσματα των μετρήσεων. Παραδείγματα τέτοιων δεικτών είναι ο χρόνος εγκατάστασης κλήσης, το ποσοστό αποτυχίας κλήσεων, η ποιότητα ομιλίας, η ταχύτητα μεταφοράς δεδομένων, ο χρόνος μεταφόρτωσης ιστοσελίδων, η καθυστέρηση αποστολής δεδομένων, η διακύμανση της καθυστέρησης, και το ποσοστό απωλειών πακέτων. Για τη διεξαγωγή των μετρήσεων, η ΕΕΤΤ δύναται επίσης να καθορίσει σχετικές υποχρεώσεις των παρόχων για την παροχή πρόσβασης ή άλλων σχετικών διευκολύνσεων. Σε κάθε περίπτωση, η ΕΕΤΤ οφείλει να διασφαλίζει ότι οι μετρούμενοι δείκτες είναι δυνατόν να μετρηθούν αντικειμενικά χωρίς να θίγεται η εμπιστευτικότητα, η ασφάλεια και η ακεραιότητα των δικτύων.
11. Η παρούσα Απόφαση δεν επηρεάζει τις υποχρεώσεις που αναφέρονται στο άρθρο 63 του Ν.4070/2012 σχετικά με την ποιότητα υπηρεσιών των καθορισμένων επιχειρήσεων (υπόχρεοι καθολικής υπηρεσίας).

Άρθρο 2. Ορισμοί

1. «Δείκτης Ποιότητας» (Δ.Π.): ένα σύνολο συναφών μεγεθών ή μετρικών, μέσω του οποίου αποτιμάται μέρος/στοιχεία της ποιότητας μιας παρεχόμενης υπηρεσίας ηλεκτρονικών επικοινωνιών.
2. «Απλή μεταπώληση υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών»: η απλή προώθηση για εμπορικούς λόγους και η μεταπώληση σε τελικούς χρήστες υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, οι οποίες παρέχονται από νομίμως λειτουργούσες επιχειρήσεις ηλεκτρονικών επικοινωνιών.
3. «Απλός μεταπωλητής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών»: το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που ασκεί απλή μεταπώληση υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών.
4. «Εικονικός πάροχος»: θεωρείται το πρόσωπο το οποίο εάν και δεν διαθέτει δική του υποδομή ηλεκτρονικών επικοινωνιών, παρέχει υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών υπό δικό του εμπορικό σήμα και επιχειρηματική οργάνωση, βασιζόμενο στην υποδομή άλλων προσώπων που παρέχουν δίκτυα ή και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών με τα οποία έχει συνάψει σχετική σύμβαση.

5. «Άμεση υπηρεσία»: Υπηρεσία σύνδεσης κατά την οποία η πρόσβαση στο δίκτυο δεδομένων γίνεται μέσω του δικτύου του παρόχου του συνδρομητή.
6. «Έμμεση υπηρεσία»: Υπηρεσία σύνδεσης κατά την οποία η πρόσβαση στο δίκτυο δεδομένων γίνεται μέσω δικτύου πρόσβασης άλλου παρόχου, από τον οποίο αγοράζει υπηρεσίες χονδρικής ο πάροχος του συνδρομητή (π.χ. υπηρεσίες VDSL VPU, VPU Light).
7. «Τηλεπικοινωνιακή Σύνδεση», ή απλά «Σύνδεση»: Ένα τηλεπικοινωνιακό κανάλι που συνδέει δύο ή περισσότερες συσκευές για τον σκοπό της μετάδοσης φωνής ή δεδομένων. Μία σύνδεση διακρίνεται από τα τερματικά σημεία επικοινωνίας και την κατεύθυνση μετάδοσης φωνής ή δεδομένων. Εκτός εάν αναφέρεται διαφορετικά, εννοείται πάντοτε φυσική σύνδεση, δηλαδή σύνδεση με χρήση συγκεκριμένων φυσικών πόρων (σε αντιδιαστολή με τη νοητή σύνδεση).
8. «Ομάδα συνδέσεων (Link Aggregation Group)»: Σύνολο συνδέσεων που συνδυάζονται με σκοπό την αύξηση της χωρητικότητας, ή την παροχή εφεδρείας σε περίπτωση που κάποια από τις συνδέσεις παρουσιάσει βλάβη, και όπου εφαρμόζονται σχήματα μετάδοσης για την ίση κατανομή της κίνησης σε όλες τις συνδέσεις του συνόλου.
9. «Οριακός δρομολογητής»: Δρομολογητής που συνδέει το δίκτυο του παρόχου με ένα ή περισσότερα άλλα εξωτερικά δίκτυα.
10. «Σημείο Διασύνδεσης Διαδικτύου (Internet Exchange Point)»: Φυσική υποδομή όπου πάροχοι υπηρεσιών πρόσβασης στο Διαδίκτυο, ή και πάροχοι περιεχομένου, ανταλλάσσουν κίνηση δεδομένων Διαδικτύου μεταξύ τους.
11. «Σταθερή πρόσβαση»: Η ενσύρματη ή ασύρματη πρόσβαση του συνδρομητή στο δημόσιο δίκτυο επικοινωνιών, στην οποία το σημείο τερματισμού δικτύου του συνδρομητή και το σημείο πρόσβασης του δημόσιου δικτύου επικοινωνιών είναι σταθερά. Περιλαμβάνει τις υποκατηγορίες «Σταθερής Ενσύρματης Πρόσβασης», «Σταθερής Ασύρματης Πρόσβασης» και «Δορυφορικής Πρόσβασης».
12. «Δίκτυο σταθερής πρόσβασης» ή «σταθερό δίκτυο»: Δίκτυο ή τμήμα δικτύου όπου υπάρχει σταθερή πρόσβαση συνδρομητών.
13. «Σταθερή Ασύρματη Πρόσβαση»: Η πρόσβαση του συνδρομητή στο δημόσιο δίκτυο επικοινωνιών, στην οποία το σημείο τερματισμού δικτύου του συνδρομητή και το σημείο πρόσβασης του δημόσιου δικτύου επικοινωνιών είναι σταθερά, και χρησιμοποιείται ασύρματη τεχνολογία για την επικοινωνία μεταξύ τους.
14. «Δίκτυο σταθερής ασύρματης πρόσβασης» ή «σταθερό ασύρματο δίκτυο»: Δίκτυο ή τμήμα δικτύου όπου υπάρχει σταθερή ασύρματη πρόσβαση συνδρομητών.
15. «Σταθερή Ενσύρματη Πρόσβαση»: Η πρόσβαση του συνδρομητή στο δημόσιο δίκτυο επικοινωνιών, στην οποία το σημείο τερματισμού δικτύου του συνδρομητή και το σημείο πρόσβασης του δημόσιου δικτύου επικοινωνιών είναι σταθερά, και χρησιμοποιείται ενσύρματη τεχνολογία για την επικοινωνία μεταξύ τους.
16. «Δίκτυο σταθερής ενσύρματης πρόσβασης» ή «σταθερό ενσύρματο δίκτυο»: Δίκτυο ή τμήμα δικτύου όπου υπάρχει σταθερή ενσύρματη πρόσβαση συνδρομητών.
17. «Δορυφορική πρόσβαση»: Η πρόσβαση του συνδρομητή στο δημόσιο δίκτυο επικοινωνιών μέσω δορυφορικής σύνδεσης.
18. «Δίκτυο δορυφορικής πρόσβασης» ή «δορυφορικό δίκτυο»: Δίκτυο ή τμήμα δικτύου όπου υπάρχει δορυφορική πρόσβαση συνδρομητών.

19. «Κινητή πρόσβαση»: Η ασύρματη πρόσβαση του συνδρομητή στο δημόσιο δίκτυο επικοινωνιών, στην οποία το σημείο τερματισμού δικτύου του συνδρομητή δεν είναι σταθερό και επιτρέπει την εν κινήσει επικοινωνία του τερματικού εξοπλισμού του συνδρομητή σε μεγάλες περιοχές.
20. «Κινητό δίκτυο»: Δίκτυο ή τμήμα δικτύου όπου υπάρχει κινητή πρόσβαση συνδρομητών.
21. «Φορητότητα»: Διαδικασία με την οποία ο συνδρομητής διατηρεί τον ή τους γεωγραφικούς ή μη αριθμούς κλήσης του όταν αλλάζει φορέα παροχής υπηρεσίας, σύμφωνα με την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ. 696/115/11-7-2013 (όπως ισχύει).
22. Κατά τα λοιπά ισχύουν οι ορισμοί του άρθρου 2 του Νόμου 4070/2012 .
23. Τα ακρωνύμια που χρησιμοποιούνται στην παρούσα Απόφαση παρουσιάζονται συγκεντρωτικά στο Παράρτημα 2.

Άρθρο 3. Γενικές Αρχές

1. Η δημοσίευση συγκρίσιμων, επαρκών και επικαιροποιημένων πληροφοριών από τους υπόχρεους παρόχους υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών σχετικά με την ποιότητα των υπηρεσιών προς τους τελικούς χρήστες, είναι απαραίτητη τόσο για την προστασία των τελικών χρηστών, όσο και για την προαγωγή του ανταγωνισμού μεταξύ των παρόχων ηλεκτρονικών επικοινωνιών.
2. Η μεθοδολογία μέτρησης καθώς και η μορφή και το περιεχόμενο των πληροφοριών των Δ.Π. που δημοσιεύονται είναι καθοριστικοί παράγοντες για την αποτελεσματικότητα της επίτευξης των στόχων που η δημοσίευσή τους εξυπηρετεί.
3. Η πρόσβαση των τελικών χρηστών σε πλήρεις, συγκρίσιμες και εύχρηστες πληροφορίες για τους Δ.Π. πρέπει να είναι άμεση, εύκολη και ταχεία.
4. Η συχνότητα ενημέρωσης των Δ.Π. από τους υπόχρεους με βάση την παρούσα Απόφαση για την μέτρηση τους πρέπει να εξασφαλίζει την παροχή επικαιροποιημένων πληροφοριών στους τελικούς χρήστες ώστε να μπορούν να επιλέγουν τον πάροχο/υπηρεσία ηλεκτρονικών επικοινωνιών που επιθυμούν έχοντας στη διάθεσή τους επίκαιρα στοιχεία.
5. Οι δείκτες που αναφέρονται στην παρούσα Απόφαση αποτελούν το ελάχιστο σύνολο δεικτών, το οποίο οι υπόχρεοι πάροχοι υποχρεούνται να παρουσιάζουν. Οι πάροχοι δύνανται να μετρούν και να παρουσιάζουν και άλλους πρόσθετους Δ.Π. των υπηρεσιών που παρέχουν, με τις προϋποθέσεις ότι αφενός η παρουσίασή τους γίνεται με τρόπο εύληπτο και όχι παραπλανητικό στους τελικούς χρήστες και σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, και αφετέρου ότι υπάρχει σαφής διάκριση των πρόσθετων δεικτών από τους Δ.Π. που υποχρεούνται, με βάση την παρούσα, να μετρούν.
6. Με την επιφύλαξη των παραγράφων 2 και 3 του άρθρου 4, υπεύθυνος για τη μέτρηση και παρουσίαση των Δ.Π. που αναφέρονται στην παρούσα είναι ο πάροχος υπηρεσίας που χρεώνει τον τελικό χρήστη.
7. Όταν η κάλυψη μιας υπηρεσίας επί της οποίας μετράται κάποιος Δ.Π. επεκτείνεται γεωγραφικά σε μία ή περισσότερες νέες γεωγραφικές περιοχές κατά την διάρκεια μίας χρονικής περιόδου συλλογής δεδομένων, οι νέες γεωγραφικές περιοχές θα ληφθούν υπόψη κατά την διεξαγωγή μετρήσεων της αμέσως επόμενης χρονικής περιόδου συλλογής δεδομένων.

Άρθρο 4. Υπόχρεοι πάροχοι

1. Οι υποχρεώσεις που επιβάλλει η παρούσα Απόφαση βαρύνουν τους παρόχους δημοσίων δικτύων ηλεκτρονικών υπηρεσιών ή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών στο κοινό, που παρέχουν υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών για τουλάχιστον 12 μήνες. Ειδικότερα, με την επιφύλαξη των παραγράφων 2 και 3 του παρόντος άρθρου:
 - α) Υπόχρεοι παροχής των Δ.Π. Χ01, Σ01, και των Δ.Π. της κατηγορίας Ε είναι οι πάροχοι που λειτουργούν υπό καθεστώς Γενικής Άδειας και παρέχουν διαθέσιμες στο κοινό υπηρεσίες τηλεφωνίας ή πρόσβασης στο Διαδίκτυο — ανεξαρτήτως του δικτύου τηλεφωνίας ή πρόσβασης στο Διαδίκτυο — και επιπρόσθετα διαθέτουν αθροιστικά τουλάχιστον 50.000 συνδρομητές υπηρεσιών τηλεφωνίας ή πρόσβασης στο Διαδίκτυο την πρώτη ημέρα του τελευταίου μήνα που προηγείται της περιόδου συλλογής δεδομένων.
 - β) Υπόχρεοι παροχής των Δ.Π. Σ02-Σ03 είναι οι πάροχοι που λειτουργούν υπό καθεστώς Γενικής Άδειας και παρέχουν διαθέσιμες στο κοινό υπηρεσίες τηλεφωνίας ή πρόσβασης στο Διαδίκτυο μέσω σταθερού ενσύρματου δικτύου πρόσβασης και επιπρόσθετα διαθέτουν αθροιστικά τουλάχιστον 50.000 συνδρομητές υπηρεσιών τηλεφωνίας ή πρόσβασης στο Διαδίκτυο την πρώτη ημέρα του τελευταίου μήνα που προηγείται της περιόδου συλλογής δεδομένων.
 - γ) Υπόχρεοι παροχής του Δ.Π. Κ01 είναι οι πάροχοι υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου.
2. Απλοί μεταπωλητές υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών δεν υποχρεούνται να πραγματοποιούν μετρήσεις και να δημοσιοποιούν αποτελέσματα Δ.Π. υπηρεσιών, σύμφωνα με την παρούσα.
3. Εικονικοί πάροχοι τηλεφωνικών υπηρεσιών και γενικότερα μεταπωλητές που λειτουργούν υπό καθεστώς Γενικής Άδειας υποχρεούνται στη μέτρηση μόνο του Δ.Π. Σ01 και των Δ.Π. της κατηγορίας Ε. Επίσης, υποχρεούνται να δημοσιοποιούν στην ιστοσελίδα τους το όνομα/ονόματα των άλλων παρόχων των οποίων τις υποδομές χρησιμοποιούν, και να παρέχουν κατάλληλο σύνδεσμο στην ιστοσελίδα τους για τα αποτελέσματα των υπολοίπων Δ.Π. των παρόχων αυτών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β. Δείκτες Ποιότητας

Άρθρο 5. Ποσοστό χρησιμοποίησης συνδέσεων (Χ01)

1. Ο Δ.Π. Χ01 εκφράζει το λόγο του όγκου δεδομένων που ελήφθησαν σε μια κατεύθυνση σύνδεσης ανά μονάδα χρόνου, διά τη συνολική χωρητικότητα ανά μονάδα χρόνου στη συγκεκριμένη κατεύθυνση σύνδεσης.
2. Ο Δ.Π. Χ01 παρουσιάζεται ως ποσοστό επί τοις εκατό (%) με δύο δεκαδικά ψηφία.
3. Ο όγκος δεδομένων και η χωρητικότητα ανά μονάδα χρόνου μετρούνται συνήθως σε Gbps (Gigabits per second).
4. Η μέτρηση γίνεται στους οριακούς δρομολογητές του δικτύου του κάθε παρόχου με άλλα δίκτυα, ανεξαρτήτως του τύπου πρόσβασης των συνδρομητών (σταθερής, ασύρματης ή κινητής πρόσβασης ή υποκατηγοριών αυτών).

5. Ως κατώτερο επίπεδο σύνδεσης για τη μέτρηση του ποσοστού χωρητικότητας μπορούν να θεωρηθούν και ομάδες συνδέσεων (Link Aggregation Groups, LAGs), αθροίζοντας τη χωρητικότητα όλων των συνδέσεων της ομάδας, υπό την προϋπόθεση ότι υπάρχει ίση κατανομή της κίνησης μεταξύ τους.
6. Η μέτρηση γίνεται ξεχωριστά στην κατεύθυνση αποστολής (Transmit, TX) και στην κατεύθυνση λήψης (Receive, RX) μίας σύνδεσης ή ομάδας συνδέσεων.
7. Η μέτρηση του όγκου της κίνησης μιας σύνδεσης ή ομάδας συνδέσεων σε μία κατεύθυνση γίνεται ανά τακτά χρονικά διαστήματα (τουλάχιστον ανά μία ώρα, ή και μικρότερα διαστήματα).
8. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται ξεχωριστά για τις συνδέσεις με άλλα αυτόνομα δίκτυα σε υποδομές Σημείων Διασύνδεσης Διαδικτύου (Internet Exchange Points, IXP) εντός Ελλάδας, και για τις συνδέσεις με άλλα αυτόνομα δίκτυα εκτός υποδομών σημείων διασύνδεσης.
9. Κάθε υπόχρεος πάροχος καταγράφει το ποσοστό (%) χρησιμοποίησης, ανά ώρα και ανά ημέρα της περιόδου μέτρησης, για κάθε σύνδεση ή ομάδα συνδέσεων, ξεχωριστά για την κατεύθυνση αποστολής (TX) και την κατεύθυνση λήψης (RX).
10. Για κάθε σύνδεση ή ομάδα συνδέσεων, καταγράφεται αναγνωριστικό της διασύνδεσης, η ταυτότητα του μέρους που διασυνδέεται, η τοποθεσία της διασύνδεσης, και το IXP όπου ανήκει (εφόσον ανήκει σε IXP).
11. Για την αναγωγή του ποσοστού χρησιμοποίησης ανά ώρα ή ανά ημέρα, λαμβάνεται ο μέσος όρος των ποσοστών κάθε σύνδεσης ή ομάδας συνδέσεων για όλες μετρήσεις αυτής της ώρας ή ημέρας αντίστοιχα.
12. Κάθε υπόχρεος πάροχος παρουσιάζει στο κοινό το μέσο ποσοστό (%) χρησιμοποίησης των συνδέσεων, καθώς και το μέσο ποσοστό χρησιμοποίησης των συνδέσεων την ώρα αιχμής, ανά εβδομάδα της περιόδου μέτρησης, ξεχωριστά για την κατεύθυνση αποστολής (TX) και την κατεύθυνση λήψης (RX).
13. Ως ώρα αιχμής ορίζεται μία ή περισσότερες ώρες της ημέρας με το μέγιστο ποσοστό χρησιμοποίησης.
14. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται συγκεντρωτικά:
 - α) Για το σύνολο των συνδέσεων ή ομάδων συνδέσεων σε κάθε IXP εντός Ελλάδας
 - β) Για το σύνολο των υπολοίπων συνδέσεων ή ομάδων συνδέσεων εκτός IXP.
15. Για την αναγωγή του μέσου ποσοστού χρησιμοποίησης ανά εβδομάδα, λαμβάνεται ο μέσος όρος των ποσοστών κάθε σύνδεσης ή ομάδας συνδέσεων για όλες μετρήσεις αυτής της εβδομάδας.
16. Για την αναγωγή του μέσου ποσοστού χρησιμοποίησης των συνδέσεων την ώρα αιχμής ανά εβδομάδα, λαμβάνεται ο μέσος όρος των υψηλότερων ωριαίων ποσοστών χρησιμοποίησης ανά ημέρα της εβδομάδας.
17. Για την συγκεντρωτική παρουσίαση του ποσοστού χρησιμοποίησης ενός συνόλου συνδέσεων ή ομάδων συνδέσεων, λαμβάνεται ο μέσος όρος των ποσοστών όλων των συνδέσεων ή ομάδων συνδέσεων του συνόλου.

Άρθρο 6. Χρόνος παροχής αρχικής σύνδεσης (Σ01)

1. Ο Δ.Π. Σ01 (Χρόνος παροχής αρχικής σύνδεσης) εκφράζει το χρόνο που μεσολαβεί από τη στιγμή που μία έγκυρη παραγγελία υπηρεσίας σύνδεσης γίνεται δεκτή από έναν πάροχο υπηρεσίας μέχρι τη στιγμή που η υπηρεσία είναι διαθέσιμη για χρήση (ολοκλήρωση παραγγελίας).
2. Ο Δ.Π. Σ01 εφαρμόζεται σε τόσο σε σταθερά όσο και σε κινητά δίκτυα.
3. Για τους σκοπούς της μέτρησης και παρουσίασης στατιστικών, η παροχή σύνδεσης σε σταθερή θέση μέσω κινητού δικτύου (π.χ. 4G/5G FWA) υπάγεται στην κατηγορία σταθερής ασύρματης πρόσβασης στην περίπτωση που περιορίζεται η κινητικότητα του συνδρομητή σε μικρή γεωγραφική περιοχή, και στην κατηγορία κινητής πρόσβασης στην περίπτωση που δεν περιορίζεται.
4. Ο Δ.Π. Σ01 εφαρμόζεται μόνο σε παραγγελίες υπηρεσιών τηλεφωνίας ή πρόσβασης στο Διαδίκτυο, ή και των δύο. Στην περίπτωση που η παραγγελία περιλαμβάνει και άλλες συμπληρωματικές υπηρεσίες (όπως υπηρεσία τηλεόρασης), τυχόν επιπλέον χρόνος για την παροχή αυτών των υπηρεσιών δεν προσμετράται στον υπολογισμό του Δ.Π.
5. Για τον υπολογισμό του Δ.Π. Σ01 λαμβάνονται υπ' όψη τα εξής:
 - α) Οι υπολογισμοί περιλαμβάνουν το σύνολο των συνδέσεων που παρέχονται στην περίοδο συλλογής δεδομένων.
 - β) Στο χρόνο παροχής αρχικής σύνδεσης συμπεριλαμβάνεται ο χρόνος που απαιτείται για την υλοποίηση τυχόν φορητότητας αριθμού.
 - γ) Δεν περιλαμβάνονται οι περιπτώσεις στις οποίες:
 - i. μία παραγγελία ακυρώνεται
 - ii. υπάρχει καθυστέρηση στην ολοκλήρωση παραγγελιών λόγω:
 - Αιτήματος του πελάτη
 - Αδυναμίας πρόσβασης στις εγκαταστάσεις του πελάτη σε συμφωνημένη ημερομηνία και ώρα λόγω υπαιτιότητας του πελάτη, εφόσον η πρόσβαση αυτή είναι αναγκαία
 - δ) Στην περίπτωση των κινητών δικτύων, μια παραγγελία σύνδεσης θεωρείται ολοκληρωμένη όταν έχουν γίνει όλες οι απαραίτητες ενέργειες από τον πάροχο για την δρομολόγηση της κίνησης στο δίκτυό του και απομένει μόνο η ενεργοποίηση της κάρτας SIM.
 - ε) Μία παραγγελία υπηρεσίας θεωρείται έγκυρη εφόσον τα στοιχεία και τα δικαιολογητικά που τη συνοδεύουν είναι πλήρη και ακριβή. Περιπτώσεις όπου απαραίτητα στοιχεία ή δικαιολογητικά δεν είναι πλήρη ή αποδειχθούν ανακριβή, περιλαμβάνονται στις μετρήσεις μόνο εφόσον και από τη στιγμή που αυτά καταστούν πλήρη και ακριβή.
 - στ) Σε περίπτωση που πάροχος και πελάτης συμφωνήσουν ότι μία παραγγελία πολλαπλών συνδέσεων θα υλοποιηθεί σταδιακά, κάθε στάδιο παράδοσης λογίζεται ως χωριστή παραγγελία.
 - ζ) Περιπτώσεις παραγγελιών που υποβάλλονται σε πολλαπλά σημεία λογίζονται ως χωριστές παραγγελίες.
 - η) Ο τυχόν χρόνος εγκατάστασης τερματικού εξοπλισμού στο χώρο του συνδρομητή δεν λαμβάνεται υπόψη στη μέτρηση.

6. Ο πάροχος καταγράφει αναλυτικά όλες τις παραγγελίες και επεξηγεί τους λόγους για τους οποίους μια παραγγελία δεν περιλαμβάνεται στον υπολογισμό του Δ.Π.
7. Ο πάροχος παρουσιάζει στο κοινό τον αριθμό νέων συνδέσεων και το χρόνο παροχής αρχικής σύνδεσης ανάλογα με το είδος του δικτύου πρόσβασης, αν η πρόσβαση είναι άμεση ή έμμεση, αν υπάρχει φορητότητα αριθμού ή όχι, και ανάλογα με την τεχνολογία της τηλεφωνικής σύνδεσης (σε σταθερά ενσύρματα δίκτυα).
8. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται για ολόκληρη την Επικράτεια και ανά Διοικητική Περιφέρεια.

Άρθρο 7. Συχνότητα αναφορών βλάβης (Σ02) και χρόνος αποκατάστασης βλαβών (Σ03)

1. Οι Δ.Π. Σ02 και Σ03 καταγράφονται και παρουσιάζονται μαζί από τον πάροχο.
2. Οι Δ.Π. Σ02, Σ03 εφαρμόζονται μόνο σε σταθερά δίκτυα, συμπεριλαμβανομένων συνδέσεων σταθερής ασύρματης πρόσβασης και δορυφορικών συνδέσεων.
3. Ο Δ.Π. Σ02 (Συχνότητα αναφορών βλάβης ανά σύνδεση) εκφράζει τον αριθμό των παραδεκτών (έγκυρων) αναφορών βλάβης ανά σύνδεση.
4. Ο Δ.Π. Σ02 εκφράζεται ως ο αριθμός των παραδεκτών αναφορών βλάβης ανά σύνδεση με ακρίβεια δύο δεκαδικών ψηφίων και υπολογίζεται ως εξής: για κάθε μέρα της περιόδου μέτρησης, υπολογίζεται ο λόγος όλων των παραδεκτών αναφορών βλάβης που λαμβάνονται από τον πάροχο υπηρεσίας δια τον συνολικό αριθμό των συνδέσεων στο υπό εξέταση δίκτυο του παρόχου την ίδια ημέρα. Ως τελικό αποτέλεσμα υπολογίζεται το άθροισμα των λόγων αυτών για όλες τις ημέρες της περιόδου μέτρησης, διά το πλήθος των ημερών.
5. Ο αριθμός των γραμμών πρόσβασης σε μία ημέρα υπολογίζεται στο τέλος της ημέρας.
6. Ο Δ.Π. Σ03 (Χρόνος αποκατάστασης βλαβών) εκφράζει το χρόνο από τη στιγμή που μια παραδεκτή αναφορά βλάβης λαμβάνεται από τον πάροχο υπηρεσίας, μέχρι τη στιγμή που το/τα στοιχεία της υπηρεσίας ή η υπηρεσία εξ ολοκλήρου αποκατασταθεί σε κανονικές συνθήκες λειτουργίας, όπως ίσχυαν πριν επέλθει η βλάβη.
7. Ο υπολογισμός του Δ.Π. Σ03 περιλαμβάνει όλες τις αποκαταστάσεις βλαβών που πραγματοποιήθηκαν την περίοδο συλλογής δεδομένων, ανεξαρτήτως του χρόνου λήψης της αντίστοιχης παραδεκτής αναφοράς βλάβης.
8. Ως παραδεκτή αναφορά βλάβης θεωρείται μία πλήρης και ακριβής αναφορά διακοπτόμενης ή υποβαθμισμένης υπηρεσίας, η οποία γίνεται από τον πελάτη (ή από κάποιον εκπρόσωπο αυτού) στο δημοσιοποιημένο σημείο επαφής του παρόχου υπηρεσίας (είτε προφορικά είτε σε γραπτή μορφή είτε σε οποιαδήποτε άλλη αποδεκτή μορφή), αποδίδεται στο δίκτυο του παρόχου υπηρεσίας ή σε οποιοδήποτε αλληλοσυνδεδεμένο δημόσιο δίκτυο και δεν αποδεικνύεται ότι είναι αβάσιμη κατά τον έλεγχο.
9. Οι αναφορές βλάβης θεωρούνται παραδεκτές, εκτός εάν συντρέχει συγκεκριμένος λόγος για να θεωρηθούν μη παραδεκτές (αβάσιμες).
10. Ως υποβαθμισμένη υπηρεσία θεωρείται η υπηρεσία της οποίας η ποιότητα μετάδοσης είναι τόσο χαμηλή σε σχέση με την προηγούμενα προσφερόμενη, ώστε η υπηρεσία καθίσταται πλέον μη λειτουργική. Ειδικότερα, στην περίπτωση υπηρεσίας πρόσβασης στο Διαδίκτυο, περιλαμβάνονται οι περιπτώσεις όπου διαπιστώνονται συνεχείς ή επαναλαμβανόμενες

αρνητικές αποκλίσεις (δηλαδή αποκλίσεις οι οποίες αντιστοιχούν σε χειρότερη απόδοση) μεταξύ της μετρούμενης ταχύτητας στο Διαδίκτυο και της ταχύτητας που αναφέρεται στους όρους παροχής/χρήσης της υπηρεσίας, όπως οι αποκλίσεις αυτές ορίζονται στην Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ. 876/7Β/17-12-2-18 (όπως ισχύει).

11. Από τον υπολογισμό των Δ.Π. Σ03, Σ04 εξαιρούνται οι βλάβες σε οποιοδήποτε μέρος εξοπλισμού στην πλευρά του πελάτη στα τερματικά σημεία του δικτύου, καθώς και οι βλάβες που αφορούν σε κοινόχρηστα τηλέφωνα.
12. Από τον υπολογισμό του Δ.Π. Σ04 εξαιρούνται περιπτώσεις βλαβών, οι οποίες εντοπίζονται σε άλλα διασυνδεδεμένα δίκτυα από τα οποία ο πάροχος δεν λαμβάνει πληροφορίες για την εκκαθάριση της βλάβης.
13. Βλάβη σύνδεσης, στις περιπτώσεις που η ίδια γραμμή πρόσβασης εξυπηρετεί περισσότερους από έναν τηλεφωνικούς αριθμούς του ίδιου συνδρομητή (όπως σε τηλεφωνικά κέντρα εταιριών), λογίζεται ως μία βλάβη ανεξάρτητα από τον αριθμό των επηρεαζόμενων αριθμών.
14. Σε περίπτωση επαναλαμβανόμενων αναφορών βλάβης για την σύνδεση, πριν την αποκατάσταση της βλάβης, μόνο μία αναφορά λαμβάνεται υπόψη.
15. Από τον υπολογισμό του Δ.Π. Σ04 εξαιρούνται περιπτώσεις όπου υπάρχει καθυστέρηση στην αποκατάσταση της βλάβης η οποία οφείλεται σε:
 - α) Αίτημα του ίδιου του πελάτη για καθυστέρηση στην αποκατάσταση
 - β) Αδυναμία πρόσβασης στις εγκαταστάσεις του πελάτη την επιθυμητή ώρα, εφόσον η πρόσβαση αυτή είναι απαραίτητηΚατά συνέπεια, σε όλες τις περιπτώσεις όπου η βλάβη συμπεριλαμβάνεται στον υπολογισμό του Δ.Π., ο χρόνος που δαπανάται για την πρόσβαση στις εγκαταστάσεις του πελάτη προστίθεται στο χρόνο αποκατάστασης της βλάβης.
16. Ο πάροχος καταγράφει όλες τις αναφορές βλαβών από συνδρομητές, και επεξηγεί τους λόγους για τους οποίους μια αναφορά βλάβης δεν γίνεται αποδεκτή ή εξαιρείται από τον υπολογισμό του Δ.Π.
17. Ο πάροχος παρουσιάζει στο κοινό τον αριθμό παραδεκτών αναφορών βλάβης και το μέσο αριθμό συνδέσεων συνδρομητών της περιόδου μέτρησης, τη συχνότητα βλαβών, το χρόνο αποκατάστασης βλαβών, και το ποσοστό των βλαβών οι οποίες αποκαθίστανται σε μία εργάσιμη ημέρα, ανάλογα με το αν η πρόσβαση είναι άμεση ή έμμεση, την τεχνολογία της τηλεφωνικής σύνδεσης και την τεχνολογία πρόσβασης στο Διαδίκτυο.
18. Τα στατιστικά παρουσιάζονται για ολόκληρη την Επικράτεια και ανά Διοικητική Περιφέρεια.

Άρθρο 8. Ποσοστό αναπάντητων κλήσεων (Ε01) και χρόνος απόκρισης σε τηλεφωνικούς αριθμούς εξυπηρέτησης τελικών χρηστών (Ε02)

1. Οι Δ.Π. Ε01 και Ε02 καταγράφονται και παρουσιάζονται μαζί από τον πάροχο.
2. Ο Δ.Π. Ε01 ορίζεται ως το ποσοστό αναπάντητων κλήσεων επί του συνολικού αριθμού κλήσεων προς κάθε τηλεφωνικό αριθμό εξυπηρέτησης των τελικών χρηστών.
3. Ο Δ.Π. Ε02 ορίζεται ως ο χρόνος από τη στιγμή της εγκατάστασης της κλήσης [όπως η περίπτωση αποστολής τόνου κουδουνίσματος (ringing tone)] προς κάθε τηλεφωνική γραμμή εξυπηρέτησης τελικών χρηστών μέχρι την απάντηση από τον χειριστή της κλήσης αυτής.

4. Στους Δ.Π. Ε01, Ε02 περιλαμβάνονται όλοι οι τηλεφωνικοί αριθμοί εξυπηρέτησης τελικών χρηστών, για όλες τις υπηρεσίες σταθερών ή/και κινητών ηλεκτρονικών επικοινωνιών που προσφέρει ο πάροχος (εξαιρούνται οι αριθμοί fax). Εξαιρούνται οι τηλεφωνικοί αριθμοί όπου η υπηρεσία εξυπηρέτησης τελικών χρηστών υλοποιείται αποκλειστικά από αυτοματοποιημένο σύστημα (π.χ. από IVR χωρίς δυνατότητα σύνδεσης με χειριστή, ή απλά ηχογραφημένες πληροφορίες).
5. Ως χωριστές υπηρεσίες εξυπηρέτησης τελικών χρηστών στο πλαίσιο του Δ.Π. Η01 νοούνται τουλάχιστον οι ακόλουθες δύο:
 - α) η λήψη παραγγελιών και η παροχή πληροφοριών/βοήθειας
 - β) η βλαβοληψίαΕπιπρόσθετα, ο κάθε πάροχος μπορεί να κάνει πιο λεπτομερή κατηγοριοποίηση σε υπηρεσίες (όπως λήψη παραγγελιών/παροχή πληροφοριών/βλαβοληψία σε εταιρικούς πελάτες, ή σε πελάτες συγκεκριμένων πακέτων).
6. Τηλεφωνικοί αριθμοί που οδηγούν στην ίδια υπηρεσία εξυπηρέτησης πελατών όταν καλούνται από το ίδιο ή άλλο δίκτυο παρουσιάζονται ξεχωριστά.
7. Ο Δ.Π. Ε01 εκφράζεται ως ποσοστό (%) κλήσεων με ακρίβεια 2 δεκαδικών ψηφίων και υπολογίζεται ως το πηλίκο του πλήθους των αναπάντητων κλήσεων προς τον υπό εξέταση τηλεφωνικό αριθμό εξυπηρέτησης τελικών χρηστών (στην υπό εξέταση χρονική περίοδο) διά του συνολικού πλήθους (απαντημένων και αναπάντητων) τηλεφωνικών κλήσεων προς τον τηλεφωνικό αυτό αριθμό (στην υπό εξέταση χρονική περίοδο).
8. Αναπάντητη κλήση σε τηλεφωνική γραμμή εξυπηρέτησης τελικών χρηστών θεωρείται η κλήση στην οποία:
 - α) το τηλεφωνικό κέντρο της υπηρεσίας εξυπηρέτησης τελικών χρηστών αδυνατεί να εγκαταστήσει κλήση (όπως η περίπτωση αποστολής τόνου κατειλημμένου).
 - β) το τηλεφωνικό κέντρο της υπηρεσίας εξυπηρέτησης τελικών χρηστών απορρίπτει την κλήση.
 - γ) ο καλών τελικός χρήστης εγκαταλείπει την κλήση στην περίοδο αναμονής και σε χρόνο μεγαλύτερο από 5 δευτερόλεπτα από τη στιγμή που έχει εγκατασταθεί η κλήση.
 - δ) ο καλών τελικός χρήστης λαμβάνει απαντητικό σήμα από αυτοματοποιημένο σύστημα ενώ έχει επιλέξει επικοινωνία με χειριστή αλλά η σύνδεση με το χειριστή τελικώς δεν πραγματοποιήθηκε.
9. Για τον υπολογισμό του Δ.Π. Ε01 δεν λαμβάνονται υπόψη οι κλήσεις που εγκαταλείπονται σε χρόνο μικρότερο των 5 δευτερολέπτων από τη στιγμή που έχει εγκατασταθεί η κλήση προς την υπηρεσία εξυπηρέτησης τελικών χρηστών.
10. Για τον υπολογισμό του Δ.Π. Ε02, στις περιπτώσεις που ο αριθμός εξυπηρέτησης τελικών χρηστών απαντάται αποκλειστικά από χειριστή, ως χρόνος απόκρισης λογίζεται ο χρόνος μέχρι τη σύνδεση του τελικού χρήστη με τον χειριστή, στον οποίο θα αναφέρει την ερώτηση ή το πρόβλημά του.
11. Για τον υπολογισμό του Δ.Π. Ε02, στις περιπτώσεις που ο αριθμός εξυπηρέτησης τελικών χρηστών απαντάται από αυτοματοποιημένο σύστημα και παράλληλα παρέχεται και η δυνατότητα επικοινωνίας με χειριστή, ως χρόνος απόκρισης θεωρείται ο χρόνος μέχρι τη σύνδεση του τελικού χρήστη με το χειριστή, εφόσον αυτό έχει επιλεγεί, στον οποίο θα αναφέρει την ερώτηση ή το πρόβλημά του (συμπεριλαμβάνεται και ο χρόνος περιήγησης στο αυτοματοποιημένο σύστημα).

Οι περιπτώσεις που ο τελικός χρήστης δεν επιλέγει να συνδεθεί με χειριστή δεν λαμβάνονται υπόψη στον υπολογισμό του Δ.Π. Ε02.

12. Για τον υπολογισμό του Δ.Π. Ε02 δεν λαμβάνονται υπόψη οι αναπάντητες κλήσεις, όπως ορίζονται στο παρόν Άρθρο.
13. Ο πάροχος καταγράφει αναλυτικά όλες τις εισερχόμενες κλήσεις, καθώς και το εάν η κλήση θεωρείται αναπάντητη ή όχι (σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος Άρθρου), και το εάν η γραμμή υλοποιείται αποκλειστικά από χειριστή ή από συνδυασμό χειριστή και αυτοματοποιημένου συστήματος.
14. Ο πάροχος παρουσιάζει στο κοινό, για τη χρονική περίοδο συλλογής δεδομένων, τον αριθμό κλήσεων, το ποσοστό αναπάντητων κλήσεων, το χρόνο απόκρισης, καθώς και το ποσοστό των κλήσεων που απαντήθηκαν εντός 20 δευτερολέπτων, ανά υπηρεσία εξυπηρέτησης τελικών χρηστών και αριθμό εξυπηρέτησης. Για κάθε αριθμό εξυπηρέτησης αναφέρονται επίσης το ωράριο εξυπηρέτησης και η χρέωση της κλήσης από το δίκτυο του παρόχου.

Άρθρο 9. Ποσοστά και χρόνοι επίλυσης παραπόνων συνδρομητών (Ε03)

1. Για τον υπολογισμό του Δ.Π. Ε03 λαμβάνονται υπ' όψη όλα τα παράπονα που λαμβάνονται από τον πάροχο και έχουν ως αντικείμενο την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών.
2. Το παράπονο ορίζεται ως η έκφραση δυσαρέσκειας που απευθύνει ο συνδρομητής για μια κατάσταση ή συμβάν σχετικά με τη συγκεκριμένη υπηρεσία που του παρέχεται από τον πάροχο, η οποία καταγράφεται είτε προφορικά (π.χ. στο σημείο πώλησης, ή σε τηλεφωνική επικοινωνία), είτε με άλλο τρόπο στα μέσα επικοινωνίας που διαθέτει ο πάροχος για το σκοπό αυτό (π.χ. ταχυδρομικά, μέσω email ή fax, μέσω ιστοσελίδας).
3. Συμπεριλαμβάνονται όλα τα παράπονα που λαμβάνονται επώνυμα από τον συνδρομητή με κάποιον από τους ανωτέρω τρόπους, ανεξαρτήτως εάν ο πάροχος κρίνει ότι δεν δικαιολογείται.
4. Συμπεριλαμβάνονται επίσης τα παράπονα συνδρομητών για λάθη στα τιμολόγια.
5. Δεν συμπεριλαμβάνονται γενικά ερωτήματα για πληροφόρηση, ούτε οι αναφορές βλάβης (όταν ο τελικός χρήστης αναφέρει μία βλάβη / ένα σφάλμα στην υπηρεσία ή στον εξοπλισμό).
6. Επίσης, δεν συμπεριλαμβάνονται καταγγελίες για καταστάσεις ή συμβάντα που αφορούν σε άλλους συνδρομητές ή γενικά τον πάροχο, όταν ο καταγγέλλων δεν επηρεάζεται άμεσα από την κατάσταση ή το συμβάν που καταγγέλλει.
7. Η ημερομηνία στην οποία παραλαμβάνεται ένα παράπονο θεωρείται η αρχική ημερομηνία υποβολής του.
8. Το παράπονο θεωρείται ότι έχει επιλυθεί από τον πάροχο εάν ισχύει μία από τις ακόλουθες περιπτώσεις:
 - α) ο συνδρομητής συμφωνεί ότι όλα τα θέματα του παραπόνου έχουν επιλυθεί,
 - β) ο συνδρομητής αποσύρει το παράπονο σε μεταγενέστερη επικοινωνία με τον πάροχο,
 - γ) ο πάροχος έχει ολοκληρώσει όλες τις φάσεις της διαδικασίας για την επίλυση του παραπόνου, έχει πληροφoρήσει τον συνδρομητή σχετικά, και ο συνδρομητής δεν έχει εκφράσει αντιρρήσεις εντός 5 ημερών από την ημερομηνία πληροφόρησής του για την επίλυση.
 - δ) για το παράπονο εκκρεμεί σχετική νομική διαδικασία.

9. Στην περίπτωση που ο συνδρομητής επικοινωνήσει με τον πάροχο μετά την πάροδο πέντε ημερών από την ημερομηνία πληροφόρησής του για την επίλυση ενός παραπόνου, και εκφράσει την αντίρρησή του σχετικά με τον τρόπο επίλυσης, τότε η δυσαρέσκεια αυτή καταγράφεται ως ένα νέο παράπονο.
10. Παρόλο που ένα παράπονο μπορεί να αφορά διάφορα ζητήματα για την παρεχόμενη υπηρεσία, για την επίλυση καθενός εκ των οποίων απαιτείται διαφορετική χρονική περίοδος, το παράπονο αυτό υπολογίζεται ως ένα παράπονο. Στην περίπτωση που όλα τα ζητήματα δεν επιλυθούν από τον πάροχο, το παράπονο/καταγγελία δεν θεωρείται ότι έχει επιλυθεί.
11. Στα στατιστικά που παρουσιάζονται προς το κοινό δεν περιλαμβάνονται παράπονα με καθυστερήσεις στην αντιμετώπισή τους που αποδεδειγμένα οφείλονται στο συνδρομητή.
12. Ο πάροχος καταγράφει αναλυτικά όλα τα παράπονα που υποβλήθηκαν στην υπό εξέταση χρονική περίοδο, καθώς και το αν υπήρχε καθυστέρηση επίλυσης με ευθύνη του συνδρομητή, και πόσο ήταν αυτή.
13. Ο πάροχος παρουσιάζει στο κοινό το ποσοστό των παραπόνων που επιλύθηκαν στην υπό εξέταση χρονική περίοδο εντός 10 ημερολογιακών ημερών από την υποβολή τους, καθώς και το χρόνο επίλυσης των παραπόνων που επιλύθηκαν στην υπό εξέταση χρονική περίοδο (ανεξαρτήτως της ημερομηνίας υποβολής). Γίνεται κατηγοριοποίηση ανά κατηγορία παραπόνων, καθώς και σχετικά με το αν το παράπονο αναφέρεται στο σταθερό ή στο κινητό δίκτυο ή και στα δύο.

Άρθρο 10. Χρόνος απόκρισης υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου (K01)

1. Ο Δ.Π. K01 ορίζεται ως ο χρόνος (σε δευτερόλεπτα) από τη στιγμή της εγκατάστασης της κλήσης [όπως η περίπτωση αποστολής τόνου κουδουνίσματος (ringing tone)] προς την υπηρεσία πληροφοριών καταλόγου μέχρι τη στιγμή που ο χειριστής ή ένα ισοδύναμο σύστημα απόκρισης με ενεργοποίηση φωνής απαντά στον καλούντα τελικό χρήστη για την παροχή του ζητούμενου αριθμού, εξαιρουμένης της διάρκειας του αρχικού μηνύματος πληροφόρησης.
2. Ο Δ.Π. K01 υπολογίζεται για κάθε υπηρεσία πληροφοριών καταλόγου (δηλαδή για κάθε σύντομο κωδικό υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου).
3. Στον υπολογισμό του χρόνου περιλαμβάνονται οι χρόνοι αναμονής, επειδή ο χειριστής είναι απασχολημένος, και οι χρόνοι προσέγγισης σε συστήματα απόκρισης φωνής, όπου το αίτημα παροχής πληροφοριών καταλόγου μπορεί να ικανοποιηθεί. Από τον υπολογισμό του χρόνου εξαιρείται ο χειρισμός του ίδιου του αιτήματος (π.χ. συζήτηση με τον χειριστή του συστήματος και χρήση από αυτόν οποιασδήποτε βάσης δεδομένων).
4. Στον υπολογισμό του χρόνου δεν συμπεριλαμβάνεται ο χρόνος εγκατάστασης των κλήσεων (call set-up time) προς τους σύντομους κωδικούς των υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου.
5. Τα στοιχεία που χρησιμοποιούνται για τους υπολογισμούς περιλαμβάνουν όλες τις κλήσεις προς υπηρεσίες καταλόγου, οι οποίες γίνονται μέσα στην περίοδο συλλογής δεδομένων.
6. Ο πάροχος καταγράφει αναλυτικά όλες τις κλήσεις προς τις υπηρεσίες τηλεφωνικού καταλόγου, καθώς και τη διάρκεια του αρχικού μηνύματος πληροφόρησης για κάθε κατηγορία.
7. Ο πάροχος παρουσιάζει στο κοινό, για την υπό εξέταση χρονική περίοδο, το χρόνο απόκρισης υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου, καθώς και το ποσοστό των κλήσεων που απαντώνται εντός

20 δευτερολέπτων από τη στιγμή της εγκατάστασης της κλήσης, εξαιρουμένης της διάρκειας του αρχικού μηνύματος πληροφόρησης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ. Συχνότητα μέτρησης, δημοσιοποίηση στατιστικών και καταγραφή δεδομένων

Άρθρο 11. Συχνότητα μέτρησης

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

Άρθρο 12. Δημοσιοποίηση στατιστικών

1. Τα στατιστικά που παρουσιάζονται προς το κοινό (δημόσια στατιστικά) πρέπει να είναι σε μορφή ανοικτών δεδομένων και σε μηχαναγνώσιμη μορφή, σύμφωνα με την Οδηγία (ΕΕ) 2019/1024 για τα ανοικτά δεδομένα και την περαιτέρω χρήση πληροφοριών του δημόσιου τομέα.
2. Τα δημόσια στατιστικά για κάθε Δ.Π. αναφέρονται αναλυτικά στο Παράρτημα 1.
3. Τα δημόσια στατιστικά και τα δημόσια μεταδεδομένα των μετρήσεων παρουσιάζονται από τους υπόχρεους παρόχους στην ιστοσελίδα τους.
4. Οι υπόχρεοι πάροχοι κοινοποιούν στην ΕΕΤΤ τα δημόσια στατιστικά κάθε Δ.Π. και όλα τα μεταδεδομένα των μετρήσεων εντός δεκαπέντε ημερών από τη λήξη της περιόδου μέτρησης, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή διαδικτυακής εφαρμογής που παρέχει για το σκοπό αυτό η ΕΕΤΤ.
5. Η δημοσιοποίηση των στατιστικών και των μεταδεδομένων από τους υπόχρεους παρόχους πραγματοποιείται μετά την πάροδο δεκαπέντε ημερών από την κοινοποίησή τους στην ΕΕΤΤ, εκτός αν υπάρχει άλλη σχετική ειδοποίηση από την ΕΕΤΤ.
6. Η δημοσίευση γίνεται σε ξεχωριστή ιστοσελίδα του παρόχου, ενώ σύνδεσμος στη σελίδα αυτή παρέχεται στην αρχική σελίδα του παρόχου.
7. Οι πληροφορίες στην ιστοσελίδα του παρόχου συμμορφώνονται με την Οδηγία (ΕΕ) 2019/882 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 17ης Απριλίου 2019, σχετικά με τις απαιτήσεις προσβασιμότητας προϊόντων και υπηρεσιών (ΕΕ L 151 της 7.6.2019), όπως την παρουσίαση των πληροφοριών σε προσιτή μορφή για άτομα με προβλήματα στην όραση (δυνατότητα αύξησης μεγέθους γραμματοσειράς, δυνατότητα ανάγνωσης των πληροφοριών από υπολογιστή).
8. Οι υπόχρεοι πάροχοι δύνανται να παρουσιάζουν τα στατιστικά των Δ.Π. στην ιστοσελίδα τους είτε σε μορφή πινάκων είτε μέσω γραφημάτων, ώστε η παρουσίαση να είναι πιο σαφής και εύληπτη από το κοινό. Στην περίπτωση παρουσίασης των αποτελεσμάτων μέσω γραφημάτων, πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα στους χρήστες να κατεβάσουν τα αποτελέσματα και σε μορφή πινάκων (τουλάχιστον CSV).
9. Τα στατιστικά που αποστέλλονται στην ΕΕΤΤ είναι πάντοτε σε μορφή πινάκων, σύμφωνα με το Παράρτημα 1 της παρούσας Απόφασης και σε μορφή CSV.

10. Οι υπόχρεοι πάροχοι διαθέτουν ατελώς, κατόπιν σχετικού αιτήματος καταναλωτή στα σημεία πώλησης του παρόχου είτε με οποιοδήποτε άλλο τρόπο, εκτύπωση του περιεχομένου της ιστοσελίδας του παρόχου όπου δημοσιεύονται οι Δ.Π. των παρεχόμενων από αυτόν υπηρεσιών, σύμφωνα. Η εκτύπωση πρέπει να είναι ευανάγνωστη για άτομα με προβλήματα στην όραση.
11. Η ΕΕΤΤ δημοσιεύει σε εύκολα προσβάσιμο σημείο της ιστοσελίδας της ή σε άλλη διαδικτυακή εφαρμογή τα στατιστικά και τα μεταδεδομένα των Δ.Π. για όλους τους παρόχους. Η παρουσίαση των δεικτών γίνεται κατά σαφή και εύληπτο τρόπο και οι δείκτες είναι πάντοτε επικαιροποιημένοι.
12. Οι πάροχοι μεριμνούν για την έγκαιρη γνωστοποίηση στην ΕΕΤΤ της υποχρέωσης μετρήσεων Δ.Π. που υπέχουν σύμφωνα με το Άρθρο 4 της παρούσας, πριν από την έναρξη της πρώτης περιόδου μέτρησης από τη θέση σε ισχύ της παρούσας, για την οποία θα υποβάλλουν αποτελέσματα. Μετά την αρχική γνωστοποίηση της υποχρέωσης μέτρησης, οι πάροχοι μεριμνούν για την έγκαιρη γνωστοποίηση στην ΕΕΤΤ κάθε μεταβολής αυτής (παύση υποχρέωσης για συγκεκριμένη κατηγορία Δ.Π. ή για όλους τους Δ.Π.).
13. Εκτός από τα δημόσια στατιστικά και τα μεταδεδομένα των μετρήσεων που παρουσιάζονται στην παρούσα, η ΕΕΤΤ δύναται να δημοσιεύσει και άλλα στατιστικά στοιχεία που προκύπτουν από την επεξεργασία των αναλυτικών δεδομένων που καταγράφονται, κυρίως συγκεντρωτικά στοιχεία, και γενικά στοιχεία τα οποία έχουν υποστεί κατάλληλη επεξεργασία ώστε να διαφυλάσσεται η ανωνυμία των παρόχων και των συνδρομητών.

Άρθρο 13. Πρωτογενή δεδομένα

1. Τα πρωτογενή δεδομένα των μετρήσεων καταγράφονται σε μορφή πινάκων σύμφωνα με το Παράρτημα 1 της παρούσας Απόφασης, και σε μορφή CSV.
2. Τα πρωτογενή δεδομένα ακολουθούν τις αρχές μορφοποίησης ώστε να αποθηκεύονται σε μηχαναγνώσιμη μορφή, ωστόσο δεν δημοσιεύονται.
3. Τα πρωτογενή δεδομένα κάθε περιόδου μέτρησης αποθηκεύονται από τους παρόχους για δύο (2) έτη από τη λήξη της περιόδου μέτρησης.
4. Οποιαδήποτε στιγμή εντός του διαστήματος των δύο ετών, η ΕΕΤΤ δύναται να ζητήσει την αποστολή των πρωτογενών δεδομένων ενός ή περισσότερων Δ.Π. από τους παρόχους, μετά από σχετικό δικαιολογημένο αίτημα (όπως για έλεγχο των αποτελεσμάτων ή για περαιτέρω στατιστική επεξεργασία).

Άρθρο 14. Μεταδεδομένα μετρήσεων

1. Τα μεταδεδομένα των μετρήσεων αποτελούνται από:
 - α) τη χρονική περίοδο αναφοράς δεδομένων,
 - β) τον αριθμό συνδρομητών του παρόχου την πρώτη ημέρα του τελευταίου μήνα που προηγείται της περιόδου μέτρησης (μόνο για τους υπόχρεους Δ.Π. κατηγοριών Χ, Σ, Ε),
 - γ) επεξηγήσεις των κατηγοριών τηλεφωνικής σύνδεσης ή υπηρεσιών πρόσβασης στο Διαδίκτυο,
 - δ) επεξηγήσεις για ακρωνύμια ή ονομασίες που χρησιμοποιούνται στην παρουσίαση των αποτελεσμάτων,

- ε) τυχόν σχόλια του παρόχου για την αποσαφήνιση στο κοινό της μεθοδολογίας μέτρησης,
 - στ) τυχόν σχόλια του παρόχου σχετικά με προβλήματα κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης ή αποκλίσεις από τον τρόπο μέτρησης ενός δείκτη, και συνοπτικά τους λόγους των αποκλίσεων αυτών.
 - ζ) τυχόν αναφορά του παρόχου σε επεξηγηματικό κείμενο που περιλαμβάνει περισσότερες πληροφορίες.
2. Δημόσια μεταδεδομένα θεωρούνται όλα τα μεταδεδομένα εκτός από τον αριθμό συνδρομητών του παρόχου (στοιχείο γ της παραγράφου 1 του παρόντος Άρθρου).
 3. Τα δημόσια μεταδεδομένα παρουσιάζονται από τους παρόχους μαζί με τα δημόσια στατιστικά, κατά τρόπο εύληπτο και επεξηγηματικό των δημόσιων στατιστικών. Εκτός από τη χρονική περίοδο αναφοράς δεδομένων, η οποία πάντοτε αναφέρεται μαζί με τα δημόσια στατιστικά, για τα υπόλοιπα μεταδεδομένα ο πάροχος μπορεί να παρέχει σύνδεσμο στην ιστοσελίδα παρουσίασης των στατιστικών, που να παραπέμπει στα μεταδεδομένα αυτά.
 4. Τα μεταδεδομένα α, β, δ, στ και ζ της παραγράφου 1 του παρόντος Άρθρου αποστέλλονται στην ΕΕΤΤ σε μορφή επεξεργάσιμου πίνακα, ο οποίος συνοδεύει τα δημόσια στατιστικά για κάθε περίοδο αναφοράς.

Άρθρο 15. Υπολογισμοί εκατοστημορίων και στρογγυλοποιήσεις

1. Για τον υπολογισμό των εκατοστημορίων που αναφέρονται στην παρούσα Απόφαση χρησιμοποιείται η μέθοδος 7 των Hyndman, R.J.; Fan, Y. (1996) της επιστημονικής δημοσίευσης "Sample Quantiles in Statistical Packages". American Statistician, American Statistical Association. 50 (4): 361–365, η οποία είναι και η προκαθορισμένη μέθοδος στα περισσότερα προγράμματα επεξεργασίας δεδομένων ή στατιστικά προγράμματα (π.χ. συνάρτηση PERCENTILE στο Excel, συνάρτηση quantile στο R).
2. Σε όλες τις περιπτώσεις όπου ζητείται η καταγραφή ακέραιου αριθμού, οι στρογγυλοποιήσεις γίνονται στον πλησιέστερο ακέραιο, ενώ στην περίπτωση όπου το δεκαδικό μέρος είναι ακριβώς ίσο με 0.5, η στρογγυλοποίηση γίνεται στον πλησιέστερο ζυγό ακέραιο. Για παράδειγμα, 12.5 ώρες στρογγυλοποιούνται σε 12 ώρες, ενώ 9.5 ώρες στρογγυλοποιούνται σε 10 ώρες.

Άρθρο 16. Λοιποί κανόνες

1. Οι επικεφαλίδες κάθε στήλης στους πίνακες αποτελεσμάτων και δεδομένων είναι σε λατινικούς χαρακτήρες και δεν περιέχουν κενά, ούτε ξεκινούν από αριθμό (βλ. Παράρτημα 1).
2. Κενό κελί πίνακα σημαίνει πάντοτε ότι η αντίστοιχη τιμή δεν υπάρχει.
3. Η κωδικοποίηση σε κάθε κελί πρέπει να είναι UTF-8.
4. Αλφαριθμητικά (strings) θα πρέπει να είναι σε αγγλικούς χαρακτήρες και να μην ξεκινούν από αριθμό.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Δ. Λοιπές διατάξεις

Άρθρο 17. Ανωτέρα Βία

1. Στο πλαίσιο της παρούσας Απόφασης ως Ανωτέρα Βία νοείται κάθε απρόβλεπτη και εξαιρετική κατάσταση ή συμβάν, το οποίο δεν εμπίπτει στη σφαίρα επιρροής και ελέγχου του υπόχρεου, με βάση την παρούσα, παρόχου και δεν θα μπορούσε να αποφευχθεί ακόμη και εάν ο πάροχος, τηρώντας ή συμμορφούμενος με νόμιμες διατάξεις, είχε επιδείξει την επιμέλεια που αναμένεται από ένα λογικό και συνετό χειριστή, και που έχει ως συνέπεια να εμποδίζεται η καταγραφή των δεδομένων για τη μέτρηση των Δ.Π. υπηρεσιών.
2. Σε περίπτωση Ανωτέρας Βίας, ο υπόχρεος, με βάση την παρούσα, πάροχος απαλλάσσεται των υποχρεώσεων του σχετικά με τις μετρήσεις Δ.Π. υπηρεσιών και τη συμπερίληψή τους στην παρουσίαση των Δ.Π. που επιβάλλονται από την παρούσα, κατά το μέτρο κατά το οποίο η μη εκπλήρωση των υποχρεώσεων οφείλεται στην Ανωτέρα Βία ή προκαλείται από αυτήν και μόνο για τους δείκτες που επηρεάζονται από το γεγονός της Ανωτέρας Βίας, εφόσον έχει τηρήσει όσα προβλέπονται στην παράγραφο 5 του παρόντος άρθρου.
3. Η απαλλαγή υποχρεώσεων ισχύει όσο διαρκεί η Ανωτέρα Βία και δεν αφορά υποχρεώσεις των οποίων η εκπλήρωση δεν επηρεάζεται από τη φύση του γεγονότος της Ανωτέρας Βίας.
4. Σε περίπτωση που η Ανωτέρα Βία διαρκέσει πέραν των τριών (3) μηνών από τους έξι (6) μήνες που διαρκεί η περίοδος μέτρησης, τότε τα αποτελέσματα των Δ.Π. που επηρεάζονται από την κατάσταση Ανωτέρας Βίας δεν παρουσιάζονται καθόλου στο κοινό. Σε διαφορετική περίπτωση, ο υπολογισμός των Δ.Π. γίνεται κανονικά με τις υπόλοιπες μετρήσεις, και με την επισήμανση της Ανωτέρας Βίας και του διαστήματος αυτής στα μεταδεδομένα των Δ.Π.
5. Κάθε υπόχρεος, με βάση την παρούσα, πάροχος που επικαλείται λόγο Ανωτέρας Βίας υποχρεούται:
 - α) Να γνωστοποιεί άμεσα στην ΕΕΤΤ το γεγονός το οποίο συνιστά Ανωτέρα Βία, ποιες από τις υποχρεώσεις του σχετικά με τη μέτρηση Δ.Π. υπηρεσιών αδυνατεί να εκπληρώσει λόγω του γεγονότος αυτού ή/και τους επηρεαζόμενους Δ.Π. υπηρεσιών που συνδέονται με το γεγονός αυτό, καθώς και τον εκτιμώμενο χρόνο διάρκειας της Ανωτέρας Βίας.
 - β) Να εξασφαλίζει την πρόσβαση στην ΕΕΤΤ στον τόπο όπου εκδηλώθηκε το γεγονός Ανωτέρας Βίας, προκειμένου να τον επιθεωρήσει.
 - γ) Εντός προθεσμίας δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών από τη λήξη της Ανωτέρας Βίας, να υποβάλει έκθεση προς την ΕΕΤΤ σχετικά με το γεγονός της Ανωτέρας Βίας, τις συνέπειές του στη μέτρηση Δ.Π. υπηρεσιών, το χρονικό διάστημα μη πραγματοποίησης μετρήσεων για κάθε επηρεαζόμενο δείκτη και τις ενέργειες άρσης/αντιμετώπισης των συνεπειών της Ανωτέρας Βίας (εφόσον είναι εφικτό). Επίσης, μαζί με την έκθεση, υποχρεούται να προσκομίσει στην ΕΕΤΤ τα απαραίτητα αποδεικτικά στοιχεία που πιστοποιούν την κατάσταση Ανωτέρας Βίας.

Άρθρο 18. Εποπτεία

1. Η ΕΕΤΤ στο πλαίσιο της εποπτικής και ελεγκτικής της αρμοδιότητας, βάσει των Ν. 4727/2020 και Ν. 4070/2012 και του άρθρου 2.1.13 του Παραρτήματος Β του Κανονισμού Γενικών Αδειών, όπως ισχύουν, δύναται να προβαίνει σε ελέγχους για τη διαπίστωση της συμμόρφωσης των παρόχων δημοσίων δικτύων ή/και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών προς τις υποχρεώσεις τους και τις προδιαγραφές παροχής των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών που παρέχουν,

συμπεριλαμβανομένων και των Δ.Π. των παρεχόμενων υπηρεσιών που παρουσιάζουν πέραν αυτών που ορίζει η παρούσα Απόφαση. Για το σκοπό αυτό, η ΕΕΤΤ δύναται, μεταξύ άλλων, να προβαίνει σε επιθεωρήσεις των εγκαταστάσεων και των λειτουργιών του δικτύου και των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, σε δειγματοληπτικούς ελέγχους, καθώς και σε άλλους ελέγχους για την επιβεβαίωση της ακρίβειας και της εγκυρότητας των αποτελεσμάτων Δ.Π.

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

Άρθρο 19. Καταγγελίες, παράλειψη συμμόρφωσης και κυρώσεις

1. Οι καταγγελίες για μη συμμόρφωση των παρόχων προς τις υποχρεώσεις που θεσπίζονται με την παρούσα Απόφαση υποβάλλονται στην ΕΕΤΤ, η οποία τις εξετάζει σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.
2. Αποτελέσματα Δ.Π. τα οποία δεν παρουσιάζονται ή δεν έχουν υπολογιστεί σύμφωνα με όσα ορίζει η παρούσα, ή για τα οποία υπάρχει δικαιολογημένη υπόνοια για την μη εγκυρότητά τους, επισημαίνονται από την ΕΕΤΤ κατά τη δημοσίευση των αποτελεσμάτων, και μέχρι τη διόρθωσή τους, ή την επιβεβαίωση της εγκυρότητάς τους από τον πάροχο. Επίσης, η ΕΕΤΤ δύναται να μην δημοσιεύσει καθόλου τα αποτελέσματα αυτά, αναφέροντας τους λόγους της μη δημοσίευσης, καθώς και να εντέλει τον υπεύθυνο πάροχο για τη μη δημοσίευση ή και την απόσυρση των αποτελεσμάτων αυτών από την ιστοσελίδα του.
3. Επιπλέον των οριζόμενων στην παράγραφο 2 του παρόντος Άρθρου, η ΕΕΤΤ, σε περίπτωση που διαπιστώσει παράβαση της παρούσας είτε αυτεπαγγέλτως είτε κατόπιν καταγγελίας επιβάλλει τις διοικητικές κυρώσεις που προβλέπονται στο άρθρο 138 του Ν.4727/2020, όπως εκάστοτε ισχύει, εκδίδοντας ειδικά αιτιολογημένη Απόφαση, ύστερα από προηγούμενη ακρόαση των ενδιαφερομένων.

Άρθρο 20. Ισχύς της Απόφασης

1. Οι Δ.Π. της παρούσας Απόφασης ξεκινούν να μετρούνται από την 1η Ιανουαρίου 2022. Μέχρι τότε παραμένουν σε ισχύ οι σχετικές διατάξεις της Απόφασης της ΕΕΤΤ ΑΠ. 621/011/27-09-2011 (ΦΕΚ 2417/Β/1-11-2011).
2. Οι υπόχρεοι πάροχοι οφείλουν να μεριμνήσουν για κάθε προηγούμενη προετοιμασία ή συλλογή δεδομένων η οποία είναι απαραίτητη για την έγκαιρη εφαρμογή των διατάξεων της παρούσας.
3. Από της ενάρξεως ισχύος της παρούσας καταργούνται οι διατάξεις της Απόφασης της ΕΕΤΤ ΑΠ. 621/011/27-09-2011 (ΦΕΚ 2417/Β/1-11-2011) για τους Δ.Π. Σταθερής Τηλεφωνίας (Κατηγορία

Δ.Π. F), Σταθερών Ευρυζωνικών Υπηρεσιών και Υπηρεσιών VoIP (Κατηγορία Δ.Π. Β), και Εξυπηρέτησης Τελικών Χρηστών και Υπηρεσιών Πληροφοριών Καταλόγου (Κατηγορίες Δ.Π. Η, Κ). Παραμένουν σε ισχύ οι διατάξεις της Απόφασης που αφορούν τους Δ.Π. υπηρεσιών συστημάτων κινητών επικοινωνιών (Κατηγορία Δ.Π. Μ).

Άρθρο 21. Δημοσίευση

1. Η παρούσα απόφαση να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1. Πίνακες παρουσίασης στατιστικών και καταγραφής πρωτογενών δεδομένων Δ.Π.

Στο Παράρτημα αυτό παρουσιάζεται αναλυτικά η μορφή των πινάκων των αποτελεσμάτων Δ.Π., τόσο για τα στατιστικά στοιχεία που παρουσιάζονται προς το κοινό, όσο και για τα πρωτογενή (αναλυτικά) δεδομένα που καταγράφονται. Για κάθε πίνακα δίνεται η ονομασία των στηλών που περιέχει, ο μορφότυπος ή και οι δυνατές τιμές κάθε στήλης, και επεξήγηση των πληροφοριών κάθε στήλης.

Σε περίπτωση όπου ένα κελί δεν λαμβάνει τιμή, αυτό αφήνεται κενό ή τοποθετούνται οι αγγλικοί χαρακτήρες NA (Not Applicable).

1.1. X01: Ποσοστό χρησιμοποίησης συνδέσεων

1.1.1. Δημόσια στατιστικά

Για κάθε σύνολο συνδέσεων (GR-IX ή εκτός GR-IX), παρουσιάζονται τα εξής:

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
link_group_id	week_no	util_hourly_avg_RX	util_peak_hour_RX	util_hourly_avg_TX	util_peak_hour_TX

όπου:

(A/A)	Μεταβλητή	Δυνατές τιμές/ Μορφοποίηση	Επεξήγηση
(1)	link_group_id	GR-IX, other	Αναγνωριστικό του συνόλου των συνδέσεων στις οποίες αναφέρεται η μέτρηση GR-IX: αναφέρεται στο σύνολο των συνδέσεων στο GR-IX other: αναφέρεται στις υπόλοιπες συνδέσεις (εκτός GR-IX)
(2)	week_no	1,...,52 ή 53	Ο αριθμός της εβδομάδας. Ως αρχή της εβδομάδας λογίζεται η Δευτέρα, και ως τελευταία η Κυριακή (εκτός από την πρώτη και την τελευταία εβδομάδα του χρόνου, που μπορεί να έχουν λιγότερες ημέρες). Ο υπολογισμός γίνεται σύμφωνα με το πρότυπο ISO 8601.

(3)	util_hourly_avg_RX	αριθμός με 2 δεκαδικά	Το μέσο ποσοστό (%) χρησιμοποίησης των συνδέσεων στην κατεύθυνση λήψης (inbound)
(4)	util_peak_hour_RX	αριθμός με 2 δεκαδικά	Το μέσο ποσοστό χρησιμοποίησης των συνδέσεων την ώρα αιχμής στην κατεύθυνση λήψης (inbound)
(5)	util_hourly_avg_TX	αριθμός με 2 δεκαδικά	Το μέσο ποσοστό χρησιμοποίησης των συνδέσεων στην κατεύθυνση αποστολής (outbound)
(6)	util_peak_hour_TX	αριθμός με 2 δεκαδικά	Το μέσο ποσοστό χρησιμοποίησης των συνδέσεων την ώρα αιχμής στην κατεύθυνση αποστολής (outbound)

1.1.2. Πρωτογενή δεδομένα

Για κάθε σύνδεση σε κατώτερο επίπεδο (μεμονωμένη σύνδεση ή ομάδα συνδέσεων (LAG)), καταγράφονται τα εξής:

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

όπου:

(A/A)	Μεταβλητή	Δυνατές τιμές/ Μορφοποίηση	Επεξήγηση
(1)	link_id	αλφαριθμητικό με αγγλικούς χαρακτήρες	Αναγνωριστικό της σύνδεσης ή της ομάδας συνδέσεων στις οποίες αναφέρεται η μέτρηση
(2)	IXP	αλφαριθμητικό	Ονομασία IXP όπου ανήκει η σύνδεση ή η ομάδα συνδέσεων (εφόσον ανήκει σε IXP)
(3)	date	HH/MM/YYYY	Ημερομηνία
(4)	hour	1,...,24	Η ώρα από 1..24, όπου το διάστημα 00:00-01:00 αντιστοιχεί στον αριθμό 1, το 00:00-01:00 στο 2, κ.ο.κ.

(5)	connecting_party	αλφαριθμητικό με αγγλικούς χαρακτήρες	Ταυτότητα του μέρους που διασυνδέεται
(6)	location	αλφαριθμητικό με αγγλικούς χαρακτήρες	Τοποθεσία της διασύνδεσης
(7)	util_avg_RX	αριθμός με 2 δεκαδικά	Το μέσο ποσοστό (%) χρησιμοποίησης των συνδέσεων τη συγκεκριμένη ώρα και ημέρα στην κατεύθυνση λήψης (inbound)
(8)	util_avg_TX	αριθμός με 2 δεκαδικά	Το μέσο ποσοστό (%) χρησιμοποίησης των συνδέσεων τη συγκεκριμένη ώρα και ημέρα στην κατεύθυνση αποστολής (outbound)

1.2. Σ01: Χρόνος παροχής αρχικής σύνδεσης

1.2.1. Δημόσια στατιστικά

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

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

όπου:

(A/A)	Μεταβλητή	Δυνατές τιμές/ Μορφοποίηση	Επεξήγηση
(1)	geographic_area	ΕΠΙΚΡΑΤΕΙΑ, ΑΝΑΤΟΛΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ ΚΑΙ ΘΡΑΚΗ, ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ, ΔΥΤΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ, ΗΠΕΙΡΟΣ, ΘΕΣΣΑΛΙΑ,	Η γεωγραφική περιοχή, είτε Επικράτεια, είτε μία από τις 13 Διοικητικές Περιφέρειες

		ΙΟΝΙΟΙ ΝΗΣΟΙ, ΔΥΤΙΚΗ ΕΛΛΑΔΑ, ΣΤΕΡΕΑ ΕΛΛΑΔΑ, ΑΤΤΙΚΗ, ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΣ, ΒΟΡΕΙΟ ΑΙΓΑΙΟ, ΝΟΤΙΟ ΑΙΓΑΙΟ, ΚΡΗΤΗ	
(2)	access_network	ADSL, VDSL, FTTP, DOCSIS, MOBILE, FWA, SAT	Ο τύπος του δικτύου πρόσβασης δεδομένων, όπου: ADSL: Περιλαμβάνει όλες τις εκδόσεις των προτύπων ADSL (π.χ. ADSL2,2+) VDSL: Περιλαμβάνει όλες τις εκδόσεις των προτύπων VDSL (π.χ. VDSL2, VDSL2-Vplus, VDSL2-Vectoring) FTTP (Fiber To The Premises): Περιλαμβάνει τις τεχνολογίες FTTH (Fiber To The Home), FTTB (Fiber To The Building) DOCSIS: Περιλαμβάνει όλες τις εκδόσεις των προτύπων DOCSIS (π.χ. DOCSIS 3,3.1, 4) MOBILE: Περιλαμβάνει όλες τις τεχνολογίες κινητών δικτύων πρόσβασης, π.χ. 3G, 4G, 5G FWA (Fixed Wireless Access): Περιλαμβάνει τις τεχνολογίες σταθερής ασύρματης πρόσβασης (π.χ. μικροκυματικές ζεύξεις, WiMAX, σταθερή ασύρματη πρόσβαση μέσω 5G) SAT (SATELLITE): Περιλαμβάνει τις τεχνολογίες δορυφορικής πρόσβασης (π.χ.

(3)	direct_indirect	άμεση, έμμεση	Άμεση ή έμμεση υπηρεσία
(4)	telephony	PSTN, ISDN, VoIP	Ο τύπος του δικτύου τηλεφωνίας (μόνο για σταθερά ενσύρματα δίκτυα)
(5)	number_portability	portability, new_number	portability: σύνδεση με διατήρηση του υπάρχοντος αριθμού (φορητότητα) new_connection: σύνδεση με νέο αριθμό
(6)	new_connections	ακέραιος αριθμός	Ο αριθμός των νέων συνδέσεων που ολοκληρώθηκαν
(7)	supply_time_50th_pcntl	αριθμός με 2 δεκαδικά	Ο χρόνος, σε ημερολογιακές ημέρες, στον οποίο το 50% των ταχύτερα ικανοποιημένων παραγγελιών ολοκληρώνεται (50ό εκατοστημόριο)
(8)	supply_time_95th_pcntl	αριθμός με 2 δεκαδικά	Ο χρόνος, σε ημερολογιακές ημέρες, στον οποίο το 95% των ταχύτερα ικανοποιημένων παραγγελιών ολοκληρώνεται (95ο εκατοστημόριο)

1.2.2. Πρωτογενή δεδομένα

Για κάθε νέα σύνδεση συνδρομητή, καταγράφονται τα εξής:

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
subscriber_ number	regi on	connectio n_type	access_n etwork	direct_in direct	telep hony	number_po rtability	communicatio n_channel

(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)
order_recei ve_date	order_compl ete_date	agreed _date	completio n_date	completio n_time	order_in cluded	reason_ for_ non_inc lusion	CPE_inc luded

όπου:

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

		FWA, SAT	
(5)	direct_indirect	άμεση, έμμεση	Άμεση ή έμμεση υπηρεσία
(6)	telephony	PSTN, ISDN, VoIP	Ο τύπος του δικτύου τηλεφωνίας (όπως στο 1.2.1)
(7)	number_portability	portability, new_number	portability: σύνδεση με διατήρηση του υπάρχοντος αριθμού (φορητότητα) new_connection: σύνδεση με νέο αριθμό
(8)	communication_channel	κατάστημα, τηλεφωνικά, fax, email, web	Το κανάλι μέσω του οποίου έγινε η παραγγελία σύνδεσης
(9)	order_receive_date	HH/MM/YYYY	Η ημερομηνία λήψης της παραγγελίας
(10)	order_complete_date	HH/MM/YYYY	Η ημερομηνία παραλαβής της παραδεκτής παραγγελίας υπηρεσίας σύνδεσης
(11)	agreed_date	HH/MM/YYYY	Προσυμφωνημένη ημερομηνίας ολοκλήρωσης παραγγελίας (εάν υπάρχει)
(12)	completion_date	HH/MM/YYYY	Ημερομηνία ολοκλήρωσης της παραγγελίας
(13)	completion_time	αριθμός με 2 δεκαδικά	Ο χρόνος ολοκλήρωσης της παραγγελίας σε ημερολογιακές ημέρες. Υπολογίζεται ως ο χρόνος από την ημερομηνία παραλαβής της παραδεκτής υπηρεσίας σύνδεσης (order_complete_date), έως

			την ημερομηνία ολοκλήρωσης της παραγγελίας (completion_date). Στο υπολογισμό περιλαμβάνεται είτε η ημέρα παραλαβής είτε η ημέρα ολοκλήρωσης (όχι όμως και οι δύο).
(14)	order_included	0, 1	‘1’ αν η παραγγελία περιλαμβάνεται στον υπολογισμό του Δ.Π., ‘0’ αν δεν περιλαμβάνεται
(15)	reason_for_non_inclusion	ελεύθερο κείμενο	ο λόγος για τον οποίο μια παραγγελία δεν περιλαμβάνεται στον υπολογισμό του Δ.Π. (όπως ακύρωση πελάτη, ή καθυστέρηση ολοκλήρωσης οφειλόμενη στον πελάτη).
(16)	CPE_included	0, 1	‘1’ αν στην παραγγελία περιλαμβάνεται τερματικός εξοπλισμός modem/router, ‘0’ αν δεν περιλαμβάνεται

1.3. Σ02, Σ03: Συχνότητα και χρόνος αποκατάστασης βλαβών

1.3.1. Δημόσια στατιστικά

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

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

(8)	(9)	(10)
repair_time_50th_pcntl	repair_time_95th_pcntl	perc_1wday_repairs

όπου:

(A/A)	Μεταβλητή	Δυνατές τιμές/ Μορφοποίηση	Επεξήγηση
(1)	geographic_area	ΕΠΙΚΡΑΤΕΙΑ,	Η γεωγραφική περιοχή, είτε Επικράτεια, είτε Διοικητική Περιφέρεια (όπως στο 1.2.1)

		ΑΝΑΤΟΛΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ ΚΑΙ ΘΡΑΚΗ, ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ, ΔΥΤΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ, ΗΠΕΙΡΟΣ, ΘΕΣΣΑΛΙΑ, ΙΟΝΙΟΙ ΝΗΣΟΙ, ΔΥΤΙΚΗ ΕΛΛΑΔΑ, ΣΤΕΡΕΑ ΕΛΛΑΔΑ, ΑΤΤΙΚΗ, ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΣ, ΒΟΡΕΙΟ ΑΙΓΑΙΟ, ΝΟΤΙΟ ΑΙΓΑΙΟ, ΚΡΗΤΗ	
(2)	access_network	ADSL, VDSL, FTTP, DOCSIS, FWA, SAT	Ο τύπος του δικτύου πρόσβασης δεδομένων (όπως στο 1.2.1, εξαιρουμένων των κινητών δικτύων)
(3)	direct_indirect	άμεση, έμμεση	Άμεση ή έμμεση υπηρεσία
(4)	telephony	PSTN, ISDN, VoIP	Ο τύπος του δικτύου τηλεφωνίας (όπως στο 1.2.1)
(5)	faults_number	ακέραιος αριθμός	Ο αριθμός παραδεκτών αναφορών βλάβης

(6)	mean_connections	αριθμός με 2 δεκαδικά	ο μέσος αριθμός συνδέσεων συνδρομητών στην περίοδο μέτρησης
(7)	faults_ratio	αριθμός με 2 δεκαδικά	Το πηλίκο του αριθμού των παραδεκτών αναφορών βλάβης (faults_number) διά το μέσο αριθμό συνδέσεων συνδρομητών (mean_connections)
(8)	repair_time_50th_pcntl	αριθμός με 2 δεκαδικά	Ο χρόνος, σε χρονομετρημένες ώρες, στον οποίο αποκαθίσταται το 50% των ταχύτερα επιδιορθωμένων παραδεκτών βλαβών (50ό εκατοστημόριο)
(9)	repair_time_95th_pcntl	αριθμός με 2 δεκαδικά	Ο χρόνος, σε χρονομετρημένες ώρες, στον οποίο αποκαθίσταται το 95% των ταχύτερα επιδιορθωμένων παραδεκτών βλαβών (95ο εκατοστημόριο)
(10)	perc_1wday_repairs	αριθμός με 2 δεκαδικά	Το ποσοστό (%) των βλαβών οι οποίες αποκαθίστανται σε μία εργάσιμη ημέρα

1.3.2. Πρωτογενή δεδομένα

Για κάθε αναφορά βλάβης από συνδρομητή, καταγράφονται τα εξής:

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

(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)	(17)
fault_time	fault_category	fault_accepted	reason_for_no_n_acceptance	fault_included	reason_for_no_inclusion	restore_date	restore_time	repair_time

όπου:

(A/A)	Μεταβλητή	Δυνατές τιμές/Μορφοποίηση	Επεξήγηση
(1)	subscriber_number	Αριθμός ή αλφαριθμητικό	Ο αριθμός τηλεφώνου του συνδρομητή, ή άλλο αναγνωριστικό

			(στην περίπτωση που δεν υπάρχει αριθμός)
(2)	region	ΑΝΑΤΟΛΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ ΚΑΙ ΘΡΑΚΗ, ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ, ΔΥΤΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ, ΗΠΕΙΡΟΣ, ΘΕΣΣΑΛΙΑ, ΙΟΝΙΟΙ ΝΗΣΟΙ, ΔΥΤΙΚΗ ΕΛΛΑΔΑ, ΣΤΕΡΕΑ ΕΛΛΑΔΑ, ΑΤΤΙΚΗ, ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΣ, ΒΟΡΕΙΟ ΑΙΓΑΙΟ, ΝΟΤΙΟ ΑΙΓΑΙΟ, ΚΡΗΤΗ	Η διοικητική περιφέρεια όπου βρίσκεται η σύνδεση του χρήστη (όπως στο 1.2.1)
(3)	access_network	ADSL, VDSL, FTTP, DOCSIS, FWA, SAT	Ο τύπος του δικτύου πρόσβασης δεδομένων (όπως στο 1.2.1, εξαιρουμένων των κινητών δικτύων)
(4)	direct_indirect	άμεση, έμμεση	Άμεση ή έμμεση υπηρεσία
(5)	telephony	PSTN, ISDN, VoIP	Ο τύπος του δικτύου τηλεφωνίας (όπως στο 1.2.1)

(6)	communication_channel	κατάστημα, τηλεφωνικά, fax, email, web	Το κανάλι μέσω του οποίου δηλώθηκε η βλάβη
(7)	fault_type	0, 1, 2	‘0’: αν η βλάβη επηρεάζει μόνο την τηλεφωνία, ‘1’: αν η βλάβη επηρεάζει μόνο τη σύνδεση στο Διαδίκτυο, ‘2’: αν η βλάβη επηρεάζει και την τηλεφωνία και τη σύνδεση στο Διαδίκτυο
(8)	fault_date	ΗΗ/ΜΜ/ΕΕΕΕ	Ημερομηνία βλάβης (αναφερόμενη από τον πελάτη)
(9)	fault_time	ΩΩ:ΛΛ:ΔΔ	Ώρα βλάβης (αναφερόμενη από τον πελάτη)
(10)	fault_category	ελεύθερο κείμενο	Κατηγοριοποίηση βλάβης (από τον πάροχο)
(11)	fault_accepted	0, 1	‘1’ αν η βλάβη είναι παραδεκτή, ‘0’ αν όχι
(12)	reason_for_non_acceptance	Ελεύθερο κείμενο	Λόγος για τον οποίο η αναφορά βλάβης δεν είναι παραδεκτή (όπως βλάβη που αποδεικνύεται αβάσιμη κατά τον έλεγχο)
(13)	fault_included	0, 1	‘1’ αν η βλάβη συμπεριλαμβάνεται στον υπολογισμό του Δ.Π., ‘0’ αν όχι
(14)	reason_for_non_inclusion	Ελεύθερο κείμενο	Λόγος για τον οποίο η αναφορά βλάβης δεν συμπεριλαμβάνεται στον υπολογισμό του Δ.Π. (όπως καθυστέρηση αποκατάστασης οφειλόμενη στο συνδρομητή, ή βλάβη στον τερματικό εξοπλισμό του συνδρομητή)

(15)	restore_date	HH/MM/YYYY	Ημερομηνία αποκατάστασης της βλάβης
(16)	restore_time	ΩΩ:ΛΛ:ΔΔ	Ώρα αποκατάστασης της βλάβης
(17)	repair_time	ακέραιος αριθμός	Χρόνος αποκατάστασης της βλάβης σε χρονομετρημένες ώρες, υπολογιζόμενος ως από τη στιγμή αναφοράς της βλάβης (fault_time) έως τη στιγμή αποκατάστασης (repair_time)

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

1.4.1. Δημόσια στατιστικά

Για κάθε αριθμός τηλεφωνικής εξυπηρέτησης συνδρομητών, παρουσιάζονται τα εξής:

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

(7)	(8)	(9)	(10)
unanswered_calls_percent	response_time50th_percentile	response_time_95th_percentile	calls_answered_20sec

όπου:

(A/A)	Μεταβλητή	Δυνατές τιμές/Μορφοποίηση	Επεξήγηση
(1)	service_number	σειρά αριθμών	Ο τηλεφωνικός αριθμός εξυπηρέτησης
(2)	service_category	Πληροφορίες ή/και παραγγελίες, Βλάβες (ή και άλλες κατηγορίες που ορίζονται από τον πάροχο)	Η υπηρεσία εξυπηρέτησης τελικών χρηστών στην οποία αντιστοιχεί ο αριθμός. Ως υπηρεσίες νοούνται τουλάχιστον οι: - Πληροφορίες ή/και παραγγελίες - Βλάβες Επιπρόσθετα, ο κάθε πάροχος μπορεί να κάνει πιο λεπτομερή

			κατηγοριοποίηση σε υπηρεσίες (όπως λήψη παραγγελιών/παροχή πληροφοριών/βλαβοληψία σε εταιρικούς πελάτες, ή σε πελάτες συγκεκριμένων πακέτων).
(3)	support_hours	ελεύθερο κείμενο	Ωράριο εξυπηρέτησης
(4)	call_charge	ελεύθερο κείμενο	Η χρέωση της κλήσης από το δίκτυο του παρόχου
(5)	total_calls	ακέραιος αριθμός	Συνολικός αριθμός εισερχομένων κλήσεων
(6)	unanswered_calls	ακέραιος αριθμός	Αριθμός αναπάντητων κλήσεων
(7)	unanswered_calls_perc	αριθμός με 2 δεκαδικά	Το ποσοστό (%) αναπάντητων κλήσεων, ως $(unanswered_calls/total_calls) \cdot 100\%$
(8)	response_time50th_pcntl	αριθμός με 2 δεκαδικά	Το 50ό εκατοστημόριο (μεσαία τιμή) του χρόνου απόκρισης
(9)	response_time_95th_pcntl	αριθμός με 2 δεκαδικά	Το 95ο εκατοστημόριο του χρόνου απόκρισης
(10)	calls_answered_20sec	αριθμός με 2 δεκαδικά	Το ποσοστό των κλήσεων που απαντήθηκαν εντός 20 δευτερολέπτων

1.4.2. Πρωτογενή δεδομένα

Για κάθε εισερχόμενη κλήση σε αριθμό εξυπηρέτησης καταγράφονται τα εξής:

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

όπου:

(A/A)	Μεταβλητή	Δυνατές τιμές/Μορφοποίηση	Επεξήγηση
(1)	service_number	σειρά αριθμών	Ο τηλεφωνικός αριθμός εξυπηρέτησης

(2)	service_category	Πληροφορίες ή/και παραγγελίες, Βλάβες (ή και άλλες κατηγορίες που ορίζονται από τον πάροχο)	Η υπηρεσία εξυπηρέτησης τελικών χρηστών στην οποία αντιστοιχεί ο αριθμός (όπως στο 1.4.1).
(3)	auto	0, 1, 2	‘0’ αν η υπηρεσία εξυπηρέτησης υλοποιείται αποκλειστικά από αυτοματοποιημένο σύστημα, ‘1’ αν η υπηρεσία εξυπηρέτησης υλοποιείται αποκλειστικά από χειριστή, ‘2’ αν η υπηρεσία εξυπηρέτησης υλοποιείται από συνδυασμό χειριστή και αυτοματοποιημένου συστήματος
(4)	incoming_call_number	σειρά αριθμών	Ο αριθμός του καλούντος
(5)	call_date	ΗΗ/ΜΜ/ΕΕΕΕ	Η ημερομηνία της εισερχόμενης κλήσης
(6)	call_time	ΩΩ:ΛΛ:ΔΔ	Η ώρα της εισερχόμενης κλήσης
(7)	call_duration	ακέραιος αριθμός	Η διάρκεια της εισερχόμενης κλήσης, σε δευτερόλεπτα
(8)	call_answered	0, 1	‘0’, αν η κλήση δεν απαντήθηκε, ‘1’ αν η κλήση απαντήθηκε
(9)	response_time	ακέραιος αριθμός	Χρόνος απόκρισης σε δευτερόλεπτα (μόνο για τις κλήσεις από χειριστή ή από συνδυασμό χειριστή και αυτοματοποιημένου συστήματος)

1.5. Ε03: Ποσοστά και χρόνοι επίλυσης παραπόνων συνδρομητών

1.5.1. Δημόσια στατιστικά

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

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
-----	-----	-----	-----	-----

complaint_category	network_type	solved_10days_perc	resolution_time_50th_pcntl	resolution_time_95th_pcntl
--------------------	--------------	--------------------	----------------------------	----------------------------

όπου:

(A/A)	Μεταβλητή	Δυνατές τιμές/ Μορφοποίηση	Επεξήγηση
(1)	complaint_category	Χρεώσεις, Εμπορική εξυπηρέτηση, Τεχνική εξυπηρέτηση, Τεχνική ποιότητα υπηρεσίας (ή και άλλες κατηγορίες που ορίζονται από τον πάροχο)	Η κατηγορία παραπόνων, ως εξής: - Χρεώσεις - Εμπορική εξυπηρέτηση (παράπονα για κακές διαδικασίες ή ποιότητα εμπορικής εξυπηρέτησης) - Τεχνική εξυπηρέτηση (παράπονα για κακές διαδικασίες ή ποιότητα τεχνικής εξυπηρέτησης) - Τεχνική ποιότητα υπηρεσίας (παράπονα σχετικά με κακή ποιότητα υπηρεσίας που δεν λογίζονται ως βλάβες) Ο πάροχος μπορεί να προσθέσει και άλλες κατηγορίες που δεν εμπίπτουν στις ανωτέρω.
(2)	network_type	0, 1, 2	‘1’, αν το παράπονο αναφέρεται στο σταθερό δίκτυο, ‘2’ αν το παράπονο αναφέρεται στο κινητό δίκτυο, ‘0’ αν το παράπονο αναφέρεται σε ενοποιημένη υπηρεσία ή αναφέρεται τόσο στο σταθερό όσο και στο κινητό δίκτυο.
(3)	solved_10days_perc	αριθμός με 2 δεκαδικά	Το ποσοστό (%) των παραπόνων που επιλύθηκαν στην υπό εξέταση χρονική περίοδο εντός 10 ημερολογιακών ημερών από την υποβολή τους
(4)	resolution_time_50 th _pcntl	αριθμός με 2 δεκαδικά	Το 50ό εκατοστημόριο (μεσαία τιμή) του χρόνου επίλυσης των παραπόνων, σε ημερολογιακές ημέρες, για τα παράπονα που επιλύθηκαν στην υπό

			εξέταση χρονική περίοδο, ανεξαρτήτως της ημερομηνίας υποβολής τους
(5)	resolution_time_95 th _pcntl	αριθμός με 2 δεκαδικά	Το 95ο εκατοστημόριο του χρόνου επίλυσης των παραπόνων, σε ημερολογιακές ημέρες, για τα παράπονα που επιλύθηκαν στην υπό εξέταση χρονική περίοδο, ανεξαρτήτως της ημερομηνίας υποβολής τους

1.5.2. Πρωτογενή δεδομένα

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

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

όπου:

(A/A)	Μεταβλητή	Δυνατές τιμές/ Μορφοποίηση	Επεξήγηση
(1)	subscriber_number	Αριθμός ή αλφαριθμητικό	Αριθμός τηλεφώνου του συνδρομητή, ή άλλο αναγνωριστικό (στην περίπτωση που δεν υπάρχει αριθμός)
(2)	submission_date	ΗΗ/ΜΜ/ΕΕΕΕ	Η ημερομηνία υποβολής του παραπόνου
(3)	submission_medium	Κατάστημα, Τηλέφωνο, E-mail, Fax, Web, Ταχυδρομείο	Το μέσο υποβολής του παραπόνου

(4)	network_type	0, 1, 2	‘1’, αν το παράπονο αναφέρεται στο σταθερό δίκτυο, ‘2’ αν το παράπονο αναφέρεται στο κινητό δίκτυο, ‘0’ αν το παράπονο αναφέρεται σε ενοποιημένη υπηρεσία ή αναφέρεται τόσο στο σταθερό όσο και στο κινητό δίκτυο.
(5)	complaint_category	Χρεώσεις, Εμπορική εξυπηρέτηση, Τεχνική εξυπηρέτηση, Τεχνική ποιότητα υπηρεσίας (ή και άλλες κατηγορίες που ορίζονται από τον πάροχο)	Η κατηγορία παραπόνων (όπως στο 1.5.1)
(6)	complaint_included	0, 1	‘1’ αν το παράπονο συμπεριλαμβάνεται στον υπολογισμό του Δ.Π., ‘0’ αν όχι. Παράπονα δεν συμπεριλαμβάνονται μόνο στην περίπτωση καθυστέρησης επίλυσης με ευθύνη συνδρομητή
(7)	resolution_date	ΗΗ/ΜΜ/ΕΕΕΕ	Η ημερομηνία επίλυσης του παραπόνου
(8)	resolution_time	ακέραιος αριθμός	Ο χρόνος επίλυσης του παραπόνου σε ημερολογιακές ημέρες, από την ημερομηνία υποβολής του (submission_date) έως την ημερομηνία επίλυσής του (resolution_date), εξαιρουμένου του χρόνου καθυστέρησης με ευθύνη του συνδρομητή. Περιλαμβάνεται είτε η

		ημερομηνία υποβολής είτε η ημερομηνία επίλυσης (όχι και οι δυο).
--	--	---

1.6. K01: Χρόνος απόκρισης υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου

1.6.1. Δημόσια στατιστικά

Για κάθε υπηρεσία πληροφοριών καταλόγου, παρουσιάζονται τα εξής:

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

όπου:

(A/A)	Μεταβλητή	Δυνατές τιμές/ Μορφοποίηση	Επεξήγηση
(1)	service_number	118XX	Ο 5-ψήφιος αριθμός υπηρεσίας τηλεφωνικού καταλόγου
(2)	mean_response_time	αριθμός με 2 δεκαδικά	Ο μέσος χρόνος απόκρισης υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου
(3)	response_time_50th_pcntl	αριθμός με 2 δεκαδικά	Το 50ό εκατοστημόριο (μεσαία τιμή) του χρόνου απόκρισης υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου
(4)	response_time_95th_pcntl	αριθμός με 2 δεκαδικά	Το 95ο εκατοστημόριο του χρόνου απόκρισης υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου
(5)	perc_response_20sec	αριθμός με 2 δεκαδικά	Το ποσοστό (%) των κλήσεων που απαντώνται εντός 20 δευτερολέπτων από τη στιγμή της εγκατάστασης της κλήσης, εξαιρουμένης της διάρκειας του αρχικού μηνύματος πληροφόρησης

1.6.2. Πρωτογενή δεδομένα

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

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

service_number	incoming_call_number	call_date	call_time	initial_message_duration	response_time	call_duration
----------------	----------------------	-----------	-----------	--------------------------	---------------	---------------

όπου:

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

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2. Ακρωνύμια

ADSL	Asymmetric Digital Subscriber Line
CSV	Comma-Separated Values
DOCSIS	Data Over Cable Service Interface Specification
FWA	Fixed Wireless Access
FTTH	Fiber To The Home
FTTB	Fiber To The Building
FTTP	Fiber To The Premises
GR-IX	Greek Internet Exchange
IXP	Internet Exchange Point
IVR	Interactive Voice Response
LAG	Link Aggregation Group
SIM	Subscriber Identification Module
UTF-8	Unicode Transformation Format – 8-bit
VDSL	Very high-speed Digital Subscriber Line

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗΣ

Εκτός από τα σχόλιά τους ανά Άρθρο και Παράγραφο του Κανονισμού, οι συμμετέχοντες μπορούν να παραθέσουν την άποψή τους στις παρακάτω ερωτήσεις.

A. Γενικές ερωτήσεις

1. Υπάρχουν αλλαγές ή διορθώσεις που θα προτείνετε για τους Δ.Π. που αναφέρονται στο Σχέδιο Απόφασης και τη μεθοδολογία μέτρησής τους; Παρακαλούμε αιτιολογείστε τις προτάσεις σας.
2. Υπάρχουν άλλοι Δ.Π. που θα προτείνετε να μπουν στο Σχέδιο Απόφασης; Εάν ναι, περιγράψτε και τη μεθοδολογία μέτρησης, ή αναφερθείτε σε σχετικά πρότυπα, επιστημονικά άρθρα ή εκθέσεις.

B. Ειδικές ερωτήσεις

1. Στον Δ.Π. Χ01, συμφωνείτε με την παρουσίαση στο κοινό του ποσοστού χρησιμοποίησης α) συγκεντρωτικά για όλες τις συνδέσεις στο GR-IX και β) συγκεντρωτικά για όλες τις υπόλοιπες συνδέσεις; Υπάρχει άλλη κατηγοριοποίηση που προτείνετε;
2. Στον Δ.Π. Χ01, στις υπόλοιπες συνδέσεις πρέπει να περιλαμβάνονται οι συνδέσεις του δικτύου πρόσβασης ή όχι (δηλαδή οι συνδέσεις με τις οποίες, στην έμμεση υπηρεσία, ένας πάροχος χονδρικής πρόσβασης παραδίδει την κίνηση στον πάροχο του συνδρομητή);
3. Στους Δ.Π. Ε01, Ε02, συμφωνείτε με τις υπηρεσίες εξυπηρέτησης τελικών χρηστών που έχουν οριστεί; Ποιες άλλες υπηρεσίες μπορούν να οριστούν, ομοιόμορφα για όλους τους παρόχους;
4. Στον Δ.Π. Ε03, συμφωνείτε με τις κατηγορίες παραπόνων που έχουν οριστεί; Ποιες άλλες κατηγορίες μπορούν να οριστούν, ομοιόμορφα για όλους τους παρόχους;