

**ΑΠΟΦΑΣΗ**

**«Αποτελέσματα Δημόσιας Διαβούλευσης για την τροποποίηση της Απόφασης της ΕΕΤΤ 621/011/27-9-2011»**

**Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ),**

**Έχοντας υπόψη :**

- α) Το Ν. 4727/2020, «Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) - Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 184/Α/23-9-2020), ιδίως τα άρθρα 113 παρ. 2 περ. ιγ', 131 και 212 και το Παράρτημα Χ αυτού,
- β) Το Ν. 4070/2012 «Ρυθμίσεις Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Μεταφορών, Δημοσίων Έργων και άλλες διατάξεις», (ΦΕΚ 82/Α/10-04-2012), όπως ισχύει,
- γ) Τον Κανονισμό (ΕΕ) 2015/2120 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 25ης Νοεμβρίου 2015 για τη θέσπιση μέτρων σχετικά με την πρόσβαση στο ανοικτό διαδίκτυο και την τροποποίηση της οδηγίας 2002/22/ΕΚ για την καθολική υπηρεσία και τα δικαιώματα των χρηστών όσον αφορά δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών και του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 531/2012 για την περιαγωγή σε δημόσια δίκτυα κινητών επικοινωνιών εντός της Ένωσης,
- δ) Την Οδηγία (ΕΕ) 2019/882 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 17ης Απριλίου 2019, σχετικά με τις απαιτήσεις προσβασιμότητας προϊόντων και υπηρεσιών,
- ε) Τις Κατευθυντήριες Γραμμές του Σώματος Ευρωπαϊών Ρυθμιστών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (BEREC) «BEREC Guidelines detailing Quality of Service Parameters», BoR (20) 53,
- στ) Την Απόφαση της ΕΕΤΤ 621/011/27-09-2011 (ΦΕΚ 2417/Β/1-11-2011) «Τροποποίηση και κωδικοποίηση της απόφασης της ΕΕΤΤ ΑΠ. 480/017/13-05-2008 «Καθορισμός των δεικτών ποιότητας των παρεχόμενων προς το κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και προσδιορισμός του περιεχομένου και της μορφής των προς δημοσίευση πληροφοριών καθώς και του τρόπου και χρόνου δημοσίευσής τους από τους παρόχους υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών» (ΦΕΚ 1153/Β'/2008), εφεξής «Κανονισμός Δεικτών Ποιότητας»,
- ζ) Την Απόφαση της ΕΕΤΤ 834/2/09-11-2017 «Κανονισμός Γενικών Αδειών» (ΦΕΚ 4262/Β'/06-12-2017), όπως ισχύει,
- η) Την Απόφαση της ΕΕΤΤ 876/7Β/17-12-2-18 «Εθνικός Κανονισμός Ανοικτού Διαδικτύου – Εξειδίκευση θεμάτων του Κανονισμού (ΕΕ) 2015/2120 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου

και του Συμβουλίου για τη θέσπιση μέτρων σχετικά με την πρόσβαση στο ανοικτό διαδίκτυο και την τροποποίηση της οδηγίας 2002/22/EK για την καθολική υπηρεσία και τα δικαιώματα των χρηστών όσον αφορά δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών» (ΦΕΚ 242/Β/5-2-2019, όπως ισχύει),

- θ) Την Απόφαση ΕΕΤΤ ΑΠ. 970/1/30-11-2020 «Διενέργεια δημόσιας διαβούλευσης του Σχεδίου Απόφασης της ΕΕΤΤ για την τροποποίηση του υφιστάμενου Κανονισμού Δεικτών Ποιότητας (ΑΠ. 621/011/27-09-2011) ως προς τους Δείκτες Ποιότητας σταθερής τηλεφωνίας, σταθερών ευρυζωνικών υπηρεσιών και υπηρεσιών VoIP, υπηρεσιών εξυπηρέτησης τελικών χρηστών και υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου»,
- ι) Τη δημόσια διαβούλευση που διενεργήθηκε κατόπιν της Απόφασης ΕΕΤΤ ΑΠ. 970/1/30-11-2020 κατά το διάστημα από 1/12/2020 έως και 29/1/2021 για την τροποποίηση του υφιστάμενου Κανονισμού Δεικτών Ποιότητας και τις απαντήσεις των συμμετεχόντων σε αυτή,
- ια) Την υπ' αρ. πρωτ. ΕΕΤΤ 35354/12-5-2021 εισήγηση της αρμόδιας υπηρεσίας της ΕΕΤΤ και κατόπιν προφορικής εισήγησης του Προέδρου, Καθηγ. Κων/νου Μασσέλου και του Αντιπροέδρου, Καθηγ. Δημ. Βαρουτά.
- ιβ) Το γεγονός ότι από τις διατάξεις της παρούσας δεν επιβαρύνεται ούτε ο κρατικός προϋπολογισμός ούτε ο προϋπολογισμός της ΕΕΤΤ.

#### **Επειδή:**

1. Στην ανωτέρω υπό θ), ι) δημόσια διαβούλευση της ΕΕΤΤ υποβλήθηκαν οι παρακάτω απαντήσεις:
- | <b>Όνομασία συμμετέχοντα</b> | <b>Αριθ. Πρωτοκόλλου ΕΕΤΤ</b> |
|------------------------------|-------------------------------|
| Cosmote                      | 4008/29-1-2021                |
| Forthnet                     | 4015/29-1-2021                |
| OTE                          | 4047/29-1-2021                |
| Vodafone                     | 4242/1-2-2021                 |
| Wind                         | 4039/29-1-2021                |
2. Κρίνεται σκόπιμο να δημοσιευθεί, προς γνώση όλων των ενδιαφερομένων, σύνοψη των σχολίων των συμμετεχόντων, των θέσεων της ΕΕΤΤ επί αυτών και των αλλαγών που προκύπτουν επί της πρότασης της ΕΕΤΤ για την τροποποίηση του Κανονισμού Δεικτών Ποιότητας.

#### **Αποφασίζει:**

1. Την έγκριση του, συνημμένου στην παρούσα Απόφαση, κειμένου με τίτλο: «Αποτελέσματα Δημόσιας Διαβούλευσης για την τροποποίηση της Απόφασης της ΕΕΤΤ 621/011/27-9-2011», το οποίο παρουσιάζει σύνοψη των σχολίων που διατυπώθηκαν στη δημόσια διαβούλευση, τις θέσεις της ΕΕΤΤ επί αυτών, και τις αλλαγές που έγιναν στο τελικό κείμενο της τροποποίησης του Κανονισμού Δεικτών Ποιότητας.
2. Τη δημοσίευση του συνημμένου κειμένου στην ιστοσελίδα της ΕΕΤΤ για την ενημέρωση όλων των ενδιαφερομένων, και την έκδοση σχετικής ανακοίνωσης.

Συνημμένο: «Αποτελέσματα Δημόσιας Διαβούλευσης για την τροποποίηση της Απόφασης της ΕΕΤΤ 621/011/27-9-2011»

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ

ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΚΩΝ/ΝΟΣ ΜΑΣΣΕΛΟΣ

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

# Αποτελέσματα Δημόσιας Διαβούλευσης για την τροποποίηση της Απόφασης της ΕΕΤΤ 621/011/27-9-2011

Παρουσίαση των σχολίων που διατυπώθηκαν στη δημόσια διαβούλευση,  
των θέσεων της ΕΕΤΤ, και των αλλαγών στο τελικό κείμενο

## Εισαγωγή

Η ΕΕΤΤ διεξήγαγε Δημόσια Διαβούλευση από 1-12-2020 έως και 29-1-2021, για το σχέδιο Απόφασής της για τροποποίηση του υφιστάμενου Κανονισμού Δεικτών Ποιότητας (ΕΕΤΤ ΑΠ. 621/011/27-9-2011). Στο σχέδιο Απόφασης γινόταν επανακαθορισμός των μετρούμενων από τους παρόχους Δεικτών Ποιότητας (Δ.Π.) υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, των δεδομένων που συλλέγονται, καθώς και των στατιστικών που παρουσιάζονται προς το κοινό.

Η τροποποίηση αφορά τους Δ.Π. σταθερής τηλεφωνίας, σταθερών ευρυζωνικών υπηρεσιών και υπηρεσιών VoIP, υπηρεσιών εξυπηρέτησης τελικών χρηστών και υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου. Δεν συμπεριλαμβάνονται στην τροποποίηση οι Δ.Π. υπηρεσιών συστημάτων κινητών επικοινωνιών, οι οποίοι μετρούνται από την ΕΕΤΤ.

Στη Δημόσια Διαβούλευση (ΔΔ) συμμετείχαν οι εξής εταιρείες (πάροχοι υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών):

- Cosmote (αριθ. πρωτ. ΕΕΤΤ 4008/29-1-2021)
- Forthnet (αριθ. πρωτ. ΕΕΤΤ 4015/29-1-2021)
- ΟΤΕ (αριθ. πρωτ. ΕΕΤΤ 4047/29-1-2021)
- Vodafone (αριθ. πρωτ. ΕΕΤΤ 4242/1-2-2021)<sup>1</sup>
- Wind (αριθ. πρωτ. ΕΕΤΤ 4039/29-1-2021)

Από την ανάλυση των απαντήσεων προέκυψαν 72 μεμονωμένα σχόλια, εκ των οποίων 46 σχόλια ήταν μοναδικά (μη επαναλαμβανόμενα). Σε 12 από τα 46 σχόλια οι προτεινόμενες αλλαγές έγιναν δεκτές (ποσοστό 26.09%), σε 7 μερικώς δεκτές (ποσοστό 15.22%), σε 12 μη αποδεκτές (ποσοστό 26.09%), ενώ τα υπόλοιπα 15 αναφέρονταν σε παροχή διευκρινίσεων (ποσοστό 32.61%).

Στην παρούσα αναφορά παρουσιάζονται τα σχόλια που διατυπώθηκαν, οι θέσεις της ΕΕΤΤ επί αυτών, και οι αλλαγές που επήλθαν στο τελικό κείμενο για την τροποποίηση του Κανονισμού. Καθώς όλα τα σχόλια ήταν εμπιστευτικά, παρουσιάζεται μόνο σύνοψη των κυριότερων σημείων, και δεν αναφέρονται τα ονόματα των παρόχων.

Η δομή της αναφοράς έχει ως εξής: Τα σχόλια των συμμετεχόντων στη διαβούλευση παρουσιάζονται ανά ενότητα του κειμένου της διαβούλευσης (για όσες ενότητες υπήρχαν σχετικά σχόλια), και για κάθε σχόλιο παρουσιάζεται η θέση της ΕΕΤΤ και οι αλλαγές που επήλθαν στο τελικό κείμενο. Τα σχόλια παρουσιάζονται πάντοτε σε γκρι πλαίσιο, και η απάντηση της ΕΕΤΤ ακολουθεί το κάθε σχόλιο. Εκτός από τις αλλαγές που επήλθαν μετά από σχόλια στη ΔΔ, στο τελικό κείμενο έγιναν και διάφορες άλλες αλλαγές, που παρουσιάζονται συγκεντρωτικά στο τέλος της αναφοράς.

Η αναφορά αυτή δημοσιεύεται μαζί με την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ. 991/7B/17-5-2021 για την τροποποίηση του Κανονισμού Δ.Π. (εφεξής «Απόφαση») και αποτελεί επεξηγηματικό και βοηθητικό κείμενο. Ωστόσο, δεν υποκαθιστά το κείμενο της Απόφασης' σε περίπτωση όπου υπάρχει σύγκρουση μεταξύ των αναγραφόμενων στα δύο κείμενα, υπερισχύει πάντοτε το κείμενο της Απόφασης.

---

<sup>1</sup> Η απάντηση της εταιρείας Vodafone παρελήφθη στις 29-1-2021 και έλαβε αριθμό πρωτοκόλλου την 1-2-2021.

## Σύνοψη σχολίων και θέσεις της ΕΕΤΤ

Η τροποποίηση του Κανονισμού Δεικτών Ποιότητας χαρακτηρίστηκε σε γενικές γραμμές ως θετική, δεδομένων των τεχνολογικών εξελίξεων από την τελευταία τροποποίηση και της ανάγκης οι δείκτες ποιότητας να προσαρμοστούν αντίστοιχα, να απλοποιηθούν στους απαραίτητους ώστε να παρέχουν στους τελικούς χρήστες τη δυνατότητα για ουσιαστική σύγκριση των παρεχόμενων υπηρεσιών, και παράλληλα να γίνει εξορθολογισμός του κόστους υλοποίησης και διαχείρισής τους.

Επικροτήθηκε από την πλειοψηφία των συμμετεχόντων η απόφαση να καταργηθεί ένα πλήθος δεικτών, των οποίων η αξία έχει μειωθεί λόγω των τεχνολογικών εξελίξεων, καθώς και η συγχώνευση των κατηγοριών Δ.Π. F (Σταθερής Τηλεφωνίας) και Β (Ευρυζωνικών Υπηρεσιών και Υπηρεσιών VoIP) του υφιστάμενου Κανονισμού, με σκοπό την απλοποίηση της παρουσίασης.

Σχετικά με το επίπεδο λεπτομέρειας στα ζητούμενα στοιχεία, αναφέρθηκε ότι είναι απαραίτητο, για λόγους συνέπειας και ομοιομορφίας, οι προδιαγραφές να είναι απολύτως αναλυτικές, αλλά ταυτόχρονα και στο μέτρο του εφικτού απλοποιημένες, προκειμένου να εφαρμόζονται με τον ίδιο τρόπο από όλους τους παρόχους στο πλαίσιο αντικειμενικής και αμερόληπτης ενημέρωσης καθώς και εξασφάλισης του αποτελεσματικού ανταγωνισμού.

Στη συνέχεια αναφέρονται τα ειδικότερα σχόλια που ελήφθησαν και οι θέσεις της ΕΕΤΤ.

### Ενότητα: «Σύνοψη και αιτιολογικές σκέψεις»

1. Ένας πάροχος ζήτησε να διατηρηθεί ο Δ.Π. Β01 (Ταχύτητα μετάδοσης δεδομένων στο τμήμα συγκέντρωσης του δικτύου πρόσβασης και στο δίκτυο κορμού), διότι δεν παρέχεται αντίστοιχη πληροφόρηση από τον Εθνικό Κανονισμό Ανοικτού Διαδικτύου (ΕΚΑΔ), ενώ επίσης υπάρχει ήδη διαθέσιμη μεθοδολογία και εξοπλισμός από τους παρόχους.

#### Κατάσταση: Μη αποδεκτό

**Θέση ΕΕΤΤ:** Η πρόταση να διατηρηθεί ο Δ.Π. Β01 δεν έγινε δεκτή. Η ταχύτητα που μετράται μέσω του Β01 είναι πολύ μεγαλύτερη από την πραγματική ταχύτητα στο τερματικό σημείο του χρήστη (ειδικά για xDSL συνδέσεις, που αποτελούν την πλειοψηφία), και επομένως δεν έχει χρησιμότητα ως πραγματική ταχύτητα χρηστών, παρά μόνο σαν μέσο σύγκρισης των επιδόσεων των παρόχων. Και για το τελευταίο, ωστόσο, θα χρειαζόνταν πολύ περισσότερες μετρήσεις από πολλά περισσότερα σημεία στα δίκτυα των παρόχων, ώστε τα αποτελέσματα να είναι συγκρίσιμα. Αντίθετα, οι εκτιμήσεις ταχύτητας που γίνονται στο πλαίσιο του ΕΚΑΔ βασίζονται στο σύνολο των συνδρομητών, είναι πιο αντιπροσωπευτικές της πραγματικής ταχύτητας, και περισσότερο συγκρίσιμες μεταξύ των παρόχων.

Ωστόσο είναι πιθανή η έκδοση νεότερης απόφασης για τη μέτρηση και δημοσιοποίηση τιμών ταχυτήτων από τους παρόχους, πέραν της ενημέρωσης για τις ταχύτητες που ποροβλέπεται από τον ΕΚΑΔ, συμπεριλαμβανομένων άλλων παραμέτρων όπως καθυστέρηση, διακύμανση καθυστέρησης, και ρυθμό απωλειών πακέτων. Για τις παραμέτρους αυτές θα υπάρξει νέα δημόσια διαβούλευση.

2. Παρά το γεγονός ότι η συγχώνευση των Δ.Π. F (Σταθερής Τηλεφωνίας) και Β (Ευρυζωνικών Υπηρεσιών και Υπηρεσιών VoIP) χαρακτηρίστηκε ως θετική, σχολιάστηκε επίσης ότι, στα

δημόσια στατιστικά, οι πληροφορίες που ζητούνται δείχνουν κατηγοριοποίηση των δεικτών ανά τύπο πρόσβασης (access network) και τύπο τηλεφωνίας (telephony) αλλά και αν αφορά άμεση ή έμμεση υπηρεσία (direct\_indirect). Αναφέρθηκε ότι, ως εκ τούτου, δεν είναι κατανοητό ακριβώς σε τι διαφοροποιείται η παρουσίαση από την κατηγοριοποίηση στον υφιστάμενο Κανονισμό σε Δ.Π. F και B.

#### **Κατάσταση:** Διευκρίνιση

**Θέση ΕΕΤΤ:** Η διάκριση ανάμεσα στους Δ.Π. κατηγοριών F και B στον υφιστάμενο Κανονισμό παρουσίαζε προβλήματα, καθώς δεν διευκρινίζονταν πότε μια αρχική σύνδεση, ή μια βλάβη, μπαίνει στην ίδια κατηγορία, και πότε στην άλλη. Η ΕΕΤΤ είχε παράσχει διευκρινίσεις<sup>2</sup> ώστε να μην υπάρχουν διπλομετρήσεις, ωστόσο υπήρχαν σύνθετα κριτήρια (π.χ. όταν ένας πάροχος προσέφερε συνδυαστικά πακέτα υπηρεσιών τηλεφωνίας POTS/ISDN και σταθερών ευρυζωνικών υπηρεσιών, έμπαινε ξεχωριστά ο χρόνος παροχής τηλεφωνικής υπηρεσίας στον ΔΠ F04, και ο χρόνος παροχής ευρυζωνικής υπηρεσίας στον ΔΠ B05).

Με τον νέο κανονισμό υπάρχει πιο ορθολογιστική προσέγγιση, καταγράφοντας τα στοιχεία της σύνδεσης, χωρίς εκ των προτέρων κατηγοριοποίηση σε δείκτες τηλεφωνίας και ευρυζωνικούς δείκτες.

## **Άρθρο 1 (Σκοπός – Πεδίο εφαρμογής)**

3. Σχολιάστηκε ότι η διάταξη, στην παράγραφο 10, ότι η ΕΕΤΤ δύναται να διεξάγει μετρήσεις στο πλαίσιο υπολογισμού/αποτύπωσης πρόσθετων δεικτών. Επισημάνθηκε ότι σε αυτή τη περίπτωση κρίνεται σκόπιμη η πρότερη διαβούλευση με τους παρόχους προκειμένου να είναι σε θέση να τοποθετηθούν επί των δεικτών και επί της μεθοδολογίας, δεδομένου ότι το αποτέλεσμα θα αποτυπώσει την ποιότητα παροχής των υπηρεσιών/δικτύων τους και πάντα υπό την επιφύλαξη της αρχής της αναλογικότητας, προκειμένου να μην συντελέσει σε σημαντική επιβάρυνση ανάπτυξης και διαχείρισης από πλευράς παρόχων

#### **Κατάσταση:** Διευκρίνιση

**Θέση ΕΕΤΤ:** Η παράγραφος 10 αναφέρεται κυρίως στη δυνατότητα της ΕΕΤΤ να διεξάγει μετρήσεις χωρίς την εμπλοκή των παρόχων (π.χ. μέσω μετρητικών συσκευών στην πλευρά του συνδρομητή), οπότε δεν θα υπήρχε σχετική επιβάρυνση για τους παρόχους. Στην περίπτωση που οι μετρήσεις απαιτούν την εμπλοκή των παρόχων, είναι αυτονόητο ότι θα υπάρξει σχετική διαβούλευση. Επίσης, μπορεί να απαιτηθεί διαβούλευση με τους παρόχους, ώστε να εξασφαλιστεί η αντικειμενικότητα των μετρήσεων χωρίς να θίγεται η εμπιστευτικότητα, η ασφάλεια και η ακεραιότητα των δικτύων.

## **Άρθρο 2 (Ορισμοί)**

4. Σχολιάστηκε ότι η υπηρεσία διαχωρίζεται σε άμεση ή έμμεση ανάλογα με τον αν η «πρόσβαση στο δίκτυο δεδομένων» γίνεται μέσω του δικτύου πρόσβασης του παρόχου, σε αντιδιαστολή με τον υφιστάμενο Κανονισμό ή και τα ETSI standards (2013) στα οποία παραπέμπουν οι κατευθυντήριες του BEREC, με την οποία άμεση ή έμμεση υπηρεσία χαρακτηριζόταν η υπηρεσία της οποίας ο πάροχος διαθέτει ή δε διαθέτει το δίκτυο «πρόσβασης». Σημειώθηκε επίσης ότι το LLU σύμφωνα με τον υφιστάμενο Κανονισμό θεωρείται «άμεση υπηρεσία», όπως περιγράφει και το σχετικό ETSI, ενώ με την εισαχθείσα τροποποίηση, απεικονίζεται ως έμμεση.

**Κατάσταση:** Δεκτό

**Θέση ΕΕΤΤ:** Η παρατήρηση του παρόχου έγινε δεκτή και αφαιρέθηκε ο όρος «πρόσβαση στο δίκτυο δεδομένων», για να μην δημιουργείται σύγχυση.

Διευκρινιστικά, σημειώνεται ότι ο ορισμός του σχετικού οδηγού του ETSI (ETSI EG 202 057-1 V2.1.1) είναι αρκετά παλιός, και αναφέρεται σε τεχνολογίες όπως carrier selection/preselection για τη μετάδοση φωνής. Η πρόθεση ήταν να δοθεί ένας πιο αναλυτικός ορισμός για το τι γίνεται στην πράξη στα δίκτυα δεδομένων. Το LLU και με αυτό τον ορισμό ενέπιπτε στην άμεση υπηρεσία, αφού ο βρόχος του συνδρομητή συνδέεται κατευθείαν στο DSLAM του παρόχου, και κατά συνέπεια η παροχή της υπηρεσίας γίνεται μέσω του δικτύου πρόσβασης του παρόχου.

## Άρθρο 5 (Δ.Π. X01)

5. Προτάθηκε η παρουσίαση στο κοινό να γίνεται ξεχωριστά για α) όλες τις συνδέσεις εντός Ελλάδος μέσω GRIX και β) όλες τις συνδέσεις των Παρόχων εκτός GRIX (αλλά εντός Ελλάδος) και γ) όλες τις συνδέσεις των διεθνών παρόχων. Εναλλακτικά, να υπάρχει ένας ενιαίος δείκτης που να αποτυπώνει το σύνολο των εθνικών διασυνδέσεων.

**Κατάσταση:** Μερικώς δεκτό

**Θέση ΕΕΤΤ:** Η πρόταση έγινε μερικώς δεκτή. Η ίδια σύνδεση στο GR-IX μπορεί να περιλαμβάνει και κίνηση από/προς διεθνή δίκτυα. Ωστόσο, θα υπάρχει διάκριση ανάμεσα σε εθνικές και διεθνείς διασυνδέσεις εκτός GR-IX. Οι κατηγορίες για τις οποίες θα παρουσιάζονται συγκεντρωτικά αποτελέσματα θα είναι οι εξής:

- α. Το σύνολο των διασυνδέσεων με άλλα αυτόνομα δίκτυα σε υποδομές Σημείων Ανταλλαγής Κίνησης Διαδικτύου (Internet Exchange Points, IXP) εντός Ελλάδας,
- β. Το σύνολο των διασυνδέσεων με άλλα αυτόνομα εθνικά δίκτυα εκτός υποδομών Σημείων Ανταλλαγής Κίνησης Διαδικτύου,
- γ. Το σύνολο των διασυνδέσεων με άλλα αυτόνομα διεθνή δίκτυα εκτός υποδομών Σημείων Ανταλλαγής Κίνησης Διαδικτύου.

6. Αναφορικά με τη συμπερίληψη ή μη των συνδέσεων του δικτύου πρόσβασης, που είχε τεθεί και ως ξεχωριστό ερώτημα στη ΔΔ, ένας πάροχος ανέφερε ότι αφορούν τελείως διαφορετικό σημείο του δικτύου και μέρος της συνδρομητικής βάσης και πρότεινε να μην συμπεριληφθούν. Ένας άλλος πάροχος συμφώνησε να συμπεριληφθούν, επειδή αφορούν άμεσα στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πελάτες και αποτελούν κριτήριο επιλογής και



πλεονεκτήματος ενός παρόχου, σημειώνοντας ωστόσο ότι αυξάνεται σημαντικά ο χρόνος υπολογισμού και ο φόρτος εργασίας.

**Κατάσταση:** Διευκρίνιση

**Θέση ΕΕΤΤ:** Οι συνδέσεις του δικτύου πρόσβασης δεν θα περιλαμβάνονται στους δείκτες, καθώς δεν είναι κύριο κομμάτι του δικτύου, ενώ υπάρχουν πολλές διασυνδέσεις μεταξύ παρόχων στα περισσότερα Α/Κ, κάτι που θα αύξαινε σημαντικά την πολυπλοκότητα του δείκτη. Η διευκρίνιση προστέθηκε στο άρθρο 5 της Απόφασης.

7. Ζητήθηκε να διευκρινιστεί αν η αναφορά συνδέσεων εκτός GR-IX αν αφορά εκτός Ελλάδας λογικές ή φυσικές διασυνδέσεις

**Κατάσταση:** Διευκρίνιση

**Θέση ΕΕΤΤ:** Διευκρινίζεται ότι η μέτρηση αφορά φυσικές διασυνδέσεις και λογικές διασυνδέσεις που έχουν προκύψει από τη συνένωση πολλών φυσικών διασυνδέσεων σε μία διεπαφή (π.χ. Μέσω του Link Aggregation Control Protocol - LACP). Περιλαμβάνονται όλες οι διασυνδέσεις, τόσο με δίκτυα στην Ελλάδα όσο και με δίκτυα του εξωτερικού. Η διευκρίνιση αυτή προστέθηκε στο άρθρο 5.

8. Αναφέρθηκε ότι καθώς οι διασυνδέσεις είναι IP και μάλιστα Full-Duplex, δεν υπάρχει πραγματική ανάγκη μέτρησης και των δύο κατευθύνσεων, παρά μόνο της μεγαλύτερης (συνήθως της λήψης RX). Συνεπώς η μέτρηση της μπορεί να παραληφθεί.

**Κατάσταση:** Μη αποδεκτό

**Θέση ΕΕΤΤ:** Η πρόταση δεν έγινε δεκτή. Αν και το ποσοστό χρησιμοποίησης στην κατεύθυνση αποστολής είναι πολύ μικρότερο, η μέτρηση μόνο της κατεύθυνσης λήψης θα έδινε αποσπασματική πληροφορία.

9. Αναφέρθηκε ότι εισάγονται νέες διαδικασίες για να αποθηκεύονται τα δεδομένα χειροκίνητα κάθε μήνα, για ένα report που παράγεται σε εξαμηνιαία βάση.

**Κατάσταση:** Διευκρίνιση

**Θέση ΕΕΤΤ:** Τα πρωτογενή δεδομένα που αποθηκεύονται στον Δ.Π. Χ01 για το ποσοστό χρησιμοποίησης των συνδέσεων περιέχουν αποτελέσματα ανά ώρα και ημέρα. Ο επιπλέον όγκος των δεδομένων δεν είναι πολύ μεγάλος (στη διάρκεια του εξαμήνου, για κάθε σύνδεσμο απαιτείται η καταγραφή  $6 \times 30 \times 24 = 4320$  τιμών). Τα πρωτογενή δεδομένα κάθε περιόδου μέτρησης αποθηκεύονται από τους παρόχους για δύο (2) έτη από τη λήξη της περιόδου μέτρησης. Ανάλογα με το σύστημα καταγραφής, υπάρχουν και πιο λεπτομερή δεδομένα (π.χ. ανά 5 λεπτά), τα οποία δεν απαιτείται να αποθηκεύονται.

10. Σχολιάστηκε ότι η διαδικασία που περιγράφηκε στο κείμενο της ΔΔ για τον υπολογισμό του ποσοστού χρησιμοποίησης ενός συνόλου συνδέσμων την ώρα αιχμής είναι αρκετά πολύπλοκη, και δεν προσδίδει κάποια επιπλέον πληροφορία στην παρακολούθηση/αναφορά του Δ.Π. Προτάθηκε να λαμβάνεται κατευθείαν η τιμή για την ώρα αιχμής στην εβδομάδα για το σύνολο των συνδέσμων και όχι ο μέσος όρος των ωρών αιχμής των ημερών κάθε συνδέσμου. Επίσης, ζητήθηκαν διευκρινίσεις για το αν πρώτα αθροίζονται τα πρωτογενή δεδομένα του συνόλου των συνδέσμων για τον υπολογισμό της ώρας αιχμής του συνόλου, ή αν πρώτα υπολογίζεται η ώρα αιχμής για κάθε σύνδεσμο ξεχωριστά.

**Κατάσταση:** Μερικώς δεκτό

**Θέση ΕΕΤΤ:** Στο κείμενο που είχε τεθεί σε διαβούλευση, για τον υπολογισμό του ποσοστού χρησιμοποίησης την ώρα αιχμής για ένα σύνολο συνδέσμων (π.χ. όλοι οι σύνδεσμοι στο GR-IX), ο πάροχος έπρεπε να βρει το μέγιστο ποσοστό χρησιμοποίησης (την ώρα αιχμής) του κάθε συνδέσμου ξεχωριστά για κάθε ημέρα της εβδομάδας, στη συνέχεια να υπολογίσει το μέσο όρο επί των συνδέσμων για κάθε ημέρα της εβδομάδας, και από τις τιμές αυτές (μέσους όρους) να υπολογίσει έναν δεύτερο μέσο όρο επί των ημερών της εβδομάδας, που θα έδινε το τελικό αποτέλεσμα.

Η λήψη του μέγιστου ποσοστού χρησιμοποίησης για όλη την εβδομάδα θα είχε τον κίνδυνο εμφάνισης ακραίων τιμών: Αν συνέβαινε μια μεγάλη αύξηση στην κίνηση για μία μόνο ημέρα, θα έδειχνε από τη μία ένα χαμηλό μέσο ποσοστό χρησιμοποίησης για όλη την εβδομάδα, και από την άλλη ένα πολύ υψηλό ποσοστό χρησιμοποίησης την ώρα αιχμής (που θα αντιστοιχούσε όμως σε μία μόνο μέρα).

Για να διαμορφώσει καλύτερα άποψη, η ΕΕΤΤ απέστειλε σε όλους τους παρόχους που συμμετείχαν στη ΔΔ περισσότερα στοιχεία σχετικά με τον υπολογισμό του εβδομαδιαίου ποσοστού χρησιμοποίησης την ώρα αιχμής, δίνοντας διάφορες επιλογές για τον υπολογισμό (πέραν του τρόπου υπολογισμού που υπήρχε στο σχέδιο της διαβούλευσης) και ζητώντας την τεκμηριωμένη θέση τους.

Από την εξέταση των απαντήσεων αυτών, αποφασίστηκε να λαμβάνεται ο μέσος όρος μεγίστων τιμών των ημερών της εβδομάδας (σύμφωνα με την πρόταση της ΕΕΤΤ στο κείμενο της ΔΔ), με στόχο την αποφυγή ακραίων τιμών, αλλά οι μέγιστες τιμές να λαμβάνονται στο σύνολο των συνδέσμων μιας κατηγορίας (αθροίζοντας τα πρωτογενή δεδομένα των μετρήσεων όλων των συνδέσμων), καθώς διαφορετικοί σύνδεσμοι μπορεί να έχουν διαφορετικές ώρες αιχμής.

Συγκεκριμένα, ο αλγόριθμος υπολογισμού του ποσοστού χρησιμοποίησης την ώρα αιχμής για ένα σύνολο συνδέσμων θα περιλαμβάνει 3 βήματα, ως εξής:

- α. Βήμα 1ο: Υπολογίζεται το μέσο ποσοστό χρησιμοποίησης του συνόλου των συνδέσμων αυτής της κατηγορίας, για κάθε ώρα και ημέρα της εβδομάδας.
- β. Βήμα 2ο: Βρίσκεται η μέγιστη τιμή επί των τιμών του Βήματος 1 για κάθε ημέρα της εβδομάδας.
- γ. Βήμα 3ο: Υπολογίζεται ο μέσος όρος των μεγίστων τιμών του Βήματος 2 επί των ημερών της εβδομάδας.

11. Ζητήθηκε διευκρίνιση για το πώς θα συμπληρώνεται η μεταβλητή «IXP» στα πρωτογενή δεδομένα για μη IXP συνδέσεις: αν θα παραμένει αυτό το πεδίο κενό και θα συμπληρώνονται μόνο τα υπόλοιπα.

**Κατάσταση:** Διευκρίνιση

**Θέση ΕΕΤΤ:** Στο τελικό κείμενο της Απόφασης αφαιρέθηκε η μεταβλητή «IXP» και στη θέση της μπήκε η μεταβλητή «link\_group\_cat», όπου θα μπαίνει το αναγνωριστικό της κατηγορίας όπου ανήκει ο σύνδεσμος (“grix”, “national\_no\_grix”, “international\_no\_grix”).

## Άρθρα 6, 7 (Δ.Π. Σ01, Σ02, Σ03)

12. Προτάθηκε να μην επεκταθεί η μέτρηση του χρόνου αρχικής σύνδεσης (Σ01) και για τις κινητές συνδέσεις, καθώς από τη μία πλευρά δεν είναι εφικτή άμεσα τεχνικά και προκαλεί επιπλέον κόστος, ενώ από την άλλη ο χρόνος σύνδεσης είναι εξαιρετικά μικρός.

**Κατάσταση:** Δεκτό

**Θέση ΕΕΤΤ:** Η πρόταση έγινε δεκτή και αφαιρέθηκε η υποχρέωση που είχε μπει στο σχέδιο της Απόφασης για την καταγραφή του χρόνου αρχικής σύνδεσης και για τις κινητές συνδέσεις.

13. Προτάθηκε να εξαιρεθούν οι δορυφορικές συνδέσεις από το πεδίο εφαρμογής του Κανονισμού, διότι:

- ο αριθμός πελατών βαίνει μειούμενος
- ο χρόνος σύνδεσης είναι σχεδόν μηδενικός
- οι βλάβες αφορούν τον τερματικό εξοπλισμό, και επομένως εξαιρούνται από τον υπολογισμό

**Κατάσταση:** Δεκτό

**Θέση ΕΕΤΤ:** Η πρόταση έγινε δεκτή. Προστέθηκε στο άρθρο 6 εξαίρεση για τις δορυφορικές συνδέσεις, και έγιναν οι απαραίτητες αλλαγές στο Παράρτημα 1. Στο άρθρο 7 απαλείφθηκε η υποχρέωση μέτρησης βλαβών για δορυφορικές συνδέσεις, και έγιναν οι απαραίτητες αλλαγές στο Παράρτημα 1.

14. Επισημάνθηκε ότι στην περίπτωση που η διαδικασία για την υλοποίηση της φορητότητας δεν εκκινεί αμέσως, αλλά μετά την παρέλευση χρονικού διαστήματος δεκατεσσάρων (14) ημερολογιακών ημερών για τυχόν υπαναχώρηση του συνδρομητή, το χρονικό διάστημα των 14 ημερών δεν πρέπει να λαμβάνεται υπόψη στον υπολογισμό του δείκτη.

**Κατάσταση:** Δεκτό

**Θέση ΕΕΤΤ:** Η πρόταση έγινε δεκτή. Στο άρθρο 6 προστέθηκε η παράγραφος: "Στην περίπτωση των συμβάσεων από απόσταση ή εκτός εμπορικού καταστήματος, ο Δ.Π. Σ01 εκφράζει το χρόνο που μεσολαβεί από την παρέλευση της προθεσμίας για την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης (14

ημερών), εκτός εάν ο συνδρομητής παραιτηθεί του δικαιώματος υπαναχώρησης, μέχρι τη στιγμή που η υπηρεσία είναι διαθέσιμη για χρήση (ολοκλήρωση παραγγελίας)."

Επίσης, στον πίνακα της ενότητας 1.2.2 του Παραρτήματος 1 προστέθηκε η μεταβλητή "contract\_place", για την καταγραφή του τρόπου σύναψης της σύμβασης (κατάστημα, εκτός καταστήματος ή από απόσταση).

15. Έγινε αναφορά στο ότι απαλείφεται η καταγραφή ξεχωριστά του «Χρόνου Διαχειριστή Δικτύου» και «Χρόνου Παρόχου», με αποτέλεσμα οι πάροχοι που λαμβάνουν χονδρική πρόσβαση από δίκτυο άλλου παρόχου, να «χρεώνονται» και το χρόνο του παρόχου χονδρικής. Κατά συνέπεια, προτάθηκε να παρουσιάζεται ξεχωριστά ο χρόνος παρόχου χονδρικής πρόσβασης. Επίσης, προτάθηκε να αποτελέσουν δείκτες ποιότητας οι υφιστάμενες υποχρεώσεις του παρόχου χονδρικής πρόσβασης αναφορικά με τους χρόνους παροχής σύνδεσης και αποκατάστασης βλαβών.

**Κατάσταση: Μη αποδεκτό**

**Θέση ΕΕΤΤ:** Η πρόταση δεν έγινε δεκτή. Η ξεχωριστή καταγραφή του χρόνου παρόχου και χρόνου διαχειριστή του δικτύου πρόσβασης απαλείφθηκε διότι δεν γίνεται με ακρίβεια, ενώ επανηλειμμένα έχουν γίνει λάθη από τους παρόχους στον υπολογισμό. Επιπλέον, ο συνδρομητής ενδιαφέρεται για το συνολικό χρόνο, και όχι για το ποιο διάστημα του χρόνου αυτού καταμερίζεται στον ένα ή στον άλλο πάροχο. Επισημαίνεται ότι ο Κανονισμός Δ.Π. αφορά την ενημέρωση για την υπηρεσία που δίνεται στον τελικό χρήστη, και όχι για την υπηρεσία που δίνεται από έναν πάροχο χονδρικής σε άλλους παρόχους.

16. Στον Δ.Π. Σ01, σχολιάστηκε ότι για την αρχική σύνδεση αφαιρείται ο όρος «παραδεκτή παραγγελία» και εισάγεται ο όρος «έγκυρη». Αναφέρθηκε ότι θα ήταν πιο ακριβές «έγκυρη» ή «παραδεκτή» να θεωρείται η παραγγελία που γίνεται «αποδεκτή» από τον πάροχο σύμφωνα με τις ρυθμιστικές απαιτήσεις αλλά και την εμπορική του πολιτική. Ως εκ τούτου προτάθηκε να αντικατασταθεί, όπου αναφέρεται, ο όρος «παραδεκτή» ή «έγκυρη» από την «αποδεκτή» παραγγελία.

**Κατάσταση: Μερικώς δεκτό**

**Θέση ΕΕΤΤ:** Και στον υφιστάμενο Κανονισμό Δ.Π., ο όρος "παραδεκτή" και ο όρος "έγκυρη" χρησιμοποιούνταν με την ίδια σημασία. Ωστόσο, για να μην υπάρχει παρανόηση η πρόταση έγινε δεκτή· απαλείφθηκε ο όρος «έγκυρη» και διατηρήθηκε μόνο ο όρος "παραδεκτή" παραγγελία στο άρθρο 6.

17. Στον Δ.Π. Σ01, ζητήθηκε να διευκρινιστεί αν οι μεταφορές σε υφιστάμενο συνδρομητή και οι μεταβιβάσεις συμβάσεων σε νέο συνδρομητή συμπεριλαμβάνονται στην έννοια της «νέας σύνδεσης».

**Κατάσταση:** Διευκρίνιση

**Θέση ΕΕΤΤ:** Διευκρινίζεται ότι οι μεταβιβάσεις συμβάσεων (αλλαγή ονόματος συνδρομητή) εξαιρούνται, καθώς πρόκειται απλά για διαχειριστικό ζήτημα. Ωστόσο, περιλαμβάνονται οι μεταφορές της σύνδεσης σε νέα διεύθυνση, καθώς ουσιαστικά πρόκειται για νέες συνδέσεις. Η διευκρίνιση αυτή προστέθηκε στο άρθρο 6 της Απόφασης.

18. Στον Δ.Π. Σ01, ζητήθηκε να διευκρινιστεί εάν στις παραγγελίες συμπεριλαμβάνονται και οι αναβαθμίσεις ή αντίστοιχα οι υποβαθμίσεις υπηρεσιών (όπως ενδεικτικά μετάβαση μιας σύνδεσης από υπηρεσία ADSL σε VDSL ή σε FTTH )

**Κατάσταση:** Διευκρίνιση

**Θέση ΕΕΤΤ:** Διευκρινίζεται ότι οι αναβαθμίσεις ή οι υποβαθμίσεις υπηρεσιών δεν περιλαμβάνονται στον υπολογισμό του Δ.Π. Σ01. Οι αλλαγές αυτές δεν αφορούν αρχική σύνδεση και κατά κανόνα γίνονται πολύ γρήγορα, οπότε θα επηρεάζαν σημαντικά τα αποτελέσματα του Δ.Π. Η διευκρίνιση αυτή προστέθηκε στο άρθρο 6 της Απόφασης.

19. Στον Δ.Π. Σ01, προτάθηκε στις μετρήσεις να συμπεριλαμβάνονται και οι παραγγελίες στις οποίες υφίσταται αδυναμία πρόσβασης στις εγκαταστάσεις πελάτη, ωστόσο ολοκληρώνονται σε δεύτερο χρόνο. Εν προκειμένω ζητήθηκε να εξαιρεθεί ο ως άνω χρόνος που έγκειται στα όρια ευθύνης του πελάτη, από τον συνολικό χρόνο της παραγγελίας.

**Κατάσταση:** Μη αποδεκτό

**Θέση ΕΕΤΤ:** Η πρόταση δεν έγινε δεκτή, καθώς δεν μπορεί να διασφαλιστεί η ακριβής μέτρηση του χρόνου που οφείλεται στο συνδρομητή, και μπορεί να επηρεάσει το συνολικό αποτέλεσμα. Οι παραγγελίες με καθυστέρηση στην υλοποίηση λόγω υπαιτιότητας συνδρομητή περιλαμβάνονται στα πρωτογενή δεδομένα, ωστόσο δεν λαμβάνονται υπ' όψη στον υπολογισμό των εκατοστημορίων του χρόνου παροχής αρχικής σύνδεσης.

20. Αναφορικά με τη μεταβλητή «agreed\_date» στα πρωτογενή δεδομένα του Δ.Π. Σ01, σχολιάστηκε ότι στη συντριπτική πλειοψηφία δεν υφίσταται προσυμφωνημένη ημερομηνία ολοκλήρωσης παραγγελίας, και προτάθηκε η αφαίρεση της μεταβλητής αυτής.

**Κατάσταση:** Δεκτό

**Θέση ΕΕΤΤ:** Η πρόταση έγινε δεκτή. Η μεταβλητή «agreed\_date» αφαιρέθηκε από τα πρωτογενή δεδομένα του Δ.Π. Σ01.

21. Ζητήθηκε να αιτιολογηθεί γιατί απαιτείται κατηγοριοποίηση βάσει του access network στους Δ.Π. Σ01-Σ03.

**Κατάσταση:** Διευκρίνιση

**Θέση ΕΕΤΤ:** Τόσο ο χρόνος παροχής σύνδεσης (Σ01), όσο και το ποσοστό (Σ02) και ο χρόνος αποκατάστασης βλαβών (Σ03) δύναται να διαφέρουν ανάλογα με το δίκτυο πρόσβασης. Κατά συνέπεια, η κατηγοριοποίηση είναι σημαντική τόσο για την ΕΕΤΤ (ως εποπτεύουσα αρχή), όσο και για την ενημέρωση του κοινού.

22. Ζητήθηκε διευκρίνιση για το τι τιμή θα λαμβάνει το access network για συνδρομητές που τυγχάνει να έχουν μόνο υπηρεσία τηλεφωνίας.

**Κατάσταση:** Διευκρίνιση

**Θέση ΕΕΤΤ:** Διευκρινίζεται ότι στην περίπτωση αυτή δεν λαμβάνει καμία τιμή, οπότε είτε αφήνεται κενό, είτε μπαίνουν οι αγγλικοί χαρακτήρες NA (Not Applicable). Επίσης, στη μεταβλητή «connection\_type» μπαίνει η τιμή '0' (μόνο τηλεφωνία).

23. Ζητήθηκε από έναν πάροχο η κατάργηση της μεταβλητής «telephony» από τα πρωτογενή δεδομένα των Δ.Π. Σ01-Σ03, με την αιτιολογία ότι προστίθεται πολυπλοκότητα στην υλοποίηση, χωρίς προφανές όφελος για τον καταναλωτή. Ένας άλλος πάροχος ζήτησε να καταργηθεί η μεταβλητή αυτή μόνο από τα δημόσια στατιστικά, σημειώνοντας ότι είναι πιθανό να μπερδέψει τους συνδρομητές οι οποίοι συνήθως δεν έχουν γνώση της τεχνολογίας στην οποία στηρίζεται η υπηρεσία. Επιπλέον, με τις νέες τεχνολογίες, τείνουν να εξαλειφθούν οι PSTN – ISDN γραμμές και να αντικατασταθούν από υπηρεσία VOIP.

**Κατάσταση:** Μη αποδεκτό

**Θέση ΕΕΤΤ:** Η πρόταση δεν έγινε δεκτή, καθώς υπάρχουν ακόμα πολλές συνδέσεις PSTN και μπορεί να υπάρξει διαφοροποίηση στις συνδέσεις ή στις βλάβες. Ωστόσο, έγιναν αλλαγές σε σχέση με την παρουσίαση των στατιστικών προς το κοινό, ώστε να μειωθεί η πολυπλοκότητα για ανθρώπους χωρίς τεχνική εξειδίκευση (βλ. Σχόλιο 24).

24. Αναφέρθηκε ότι οι πολλαπλές κατηγοριοποιήσεις στους Δ.Π. Σ01-Σ03 («access\_network», «direct\_indirect», «telephony») θα καταστήσουν τα δημόσια στατιστικά πολύπλοκα και δυσνόητα για τον τελικό συνδρομητή.

**Κατάσταση:** Μερικώς δεκτό

**Θέση ΕΕΤΤ:** Η παρατήρηση έγινε μερικώς δεκτή, με την έννοια ότι δεν αφαιρέθηκαν οι μεταβλητές, αλλά έγιναν αλλαγές στην παρουσίαση των αποτελεσμάτων προς το κοινό. Συγκεκριμένα, κατά την παρουσίαση των αποτελεσμάτων ο πάροχος θα μπορεί να παραλείψει την αναλυτικότερη κατηγοριοποίηση, για τις μεταβλητές που επισημαίνονται στους πίνακες του Παραρτήματος 1 με αστερίσκο (ανάμεσα σε άλλες, περιλαμβάνονται και οι μεταβλητές «access\_network»,

«direct\_indirect», «telephony» των Σ01-Σ03). Ωστόσο θα υποχρεούται να δημοσιεύει τα συγκεντρωτικά δεδομένα για όλες τις κατηγορίες σε μορφή csv.

Πιο συγκεκριμένα, η παρουσίαση των δημοσίων στατιστικών διαμορφώνεται ως εξής: Θα υπάρχουν 2 επίπεδα καταγραφής στατιστικών, ένα λιγότερο αναλυτικό (Επίπεδο 1) και ένα περισσότερο αναλυτικό (Επίπεδο 2):

- Επίπεδο 1: Περιλαμβάνει τις πληροφορίες από τα δημόσια στατιστικά του Παραρτήματος 1 που δεν έχουν αστερίσκο. Για κάθε ΔΠ, οι πληροφορίες παρουσιάζονται υποχρεωτικά σε μορφή πινάκων ή γραφημάτων, ώστε να είναι όσο το δυνατόν πιο κατανοητές στο ευρύ κοινό
- Επίπεδο 2: Περιλαμβάνει όλα τα δημόσια στατιστικά του Παραρτήματος 1 (με αστερίσκο και χωρίς αστερίσκο). Οι πληροφορίες παρουσιάζονται σε αρχείο csv, το οποίο μπορεί να κατεβάσει ο κάθε χρήστης

25. Αναφέρθηκε ότι οι μεταβλητές «reason\_for\_non\_inclusion», «communication\_channel» στα πρωτογενή δεδομένα των Δ.Π. Σ01, Σ02, Σ03 των μεταβλητών δημιουργούν επιπλέον πολυπλοκότητα χωρίς προφανές όφελος και προτάθηκε η αφαίρεσή τους. Ειδικά για τη μεταβλητή «communication\_channel», ένας πάροχος ανέφερε ότι είναι μια πληροφορία που αφορά και εξαρτάται από την εκάστοτε ισχύουσα εμπορική πολιτική του παρόχου και δεν αποτελεί ένα χαρακτηριστικό πώλησης, ούτε προσδίδει αξία στην ενημέρωση του καταναλωτή.

**Κατάσταση:** Δεκτό

**Θέση ΕΕΤΤ:** Η πρόταση έγινε δεκτή ώστε να μειωθεί η πολυπλοκότητα υλοποίησης, και οι μεταβλητές "reason\_for\_non\_inclusion", "communication\_channel" αφαιρέθηκαν από τους Δ.Π. Σ01, Σ02, Σ03.

26. Ζητήθηκε να διευκρινιστεί και να επανεξεταστεί η αναγκαιότητα της παρ. 12 του άρθρου 7 του σχεδίου της Απόφασης, σύμφωνα με την οποία «Από τον υπολογισμό του Δ.Π. Σ03<sup>3</sup> εξαιρούνται περιπτώσεις βλαβών, οι οποίες εντοπίζονται σε άλλα διασυνδεδεμένα δίκτυα από τα οποία ο πάροχος δεν λαμβάνει πληροφορίες για την εκκαθάριση της βλάβης.»

**Κατάσταση:** Διευκρίνιση

**Θέση ΕΕΤΤ:** Η παράγραφος αυτή υπήρχε στον υφιστάμενο Κανονισμό Δ.Π. και αναφερόταν σε ορισμένα παλαιότερα συστήματα όπου δεν υπήρχε ενημέρωση για βλάβες. Επιπλέον, σχετιζόταν με το χρόνο του διαχειριστή του δικτύου πρόσβασης, που δεν παρουσιάζεται πλέον ξεχωριστά. Μετά την επανεξέταση, διαπιστώθηκε ότι η παράγραφος αυτή δεν χρειάζεται και απαλείφθηκε.

27. Στους Δ.Π. Σ02, Σ03, ζητήθηκε να διευκρινιστεί σε ποιο χρονικό διάστημα θεωρείται μια βλάβη επαναλαμβανόμενη και προτάθηκε να θεωρείται επαναλαμβανόμενη βλάβη όποια είναι

<sup>3</sup> Λόγω τυπογραφικού λάθους είχε γραφτεί Σ04 στο σχέδιο της Απόφασης που βγήκε σε ΔΔ.

επάλληλη εντός διαστήματος 2 ημερών από την αρχική ή προηγούμενη βλάβη, όπως έχει κρίνει και η ΕΕΤΤ στα πλαίσια επίλυσης διαφορών βλαβοδιαχείρισης μεταξύ παρόχων.

**Κατάσταση:** **Μη αποδεκτό**

**Θέση ΕΕΤΤ:** Η πρόταση δεν έγινε δεκτή. Στο πλαίσιο του Κανονισμού Δ.Π., επαναλαμβανόμενη θεωρείται κάθε αναφορά βλάβης με ίδιο περιεχόμενο, πριν η βλάβη αποκατασταθεί. Κάθε βλάβη πρέπει να ελέγχεται διεξοδικά πριν δηλωθεί ως αποκατεστημένη.

28. Στην παρ. 15 του άρθρου 7 (Δ.Π. Σ02, Σ03) σχολιάστηκε ότι υπάρχουν αντικρουόμενες διατάξεις και ζητήθηκαν διευκρινίσεις, καθώς ενώ αρχικά αναφέρεται ότι εξαιρούνται περιπτώσεις όπου υπάρχει καθυστέρηση στην αποκατάσταση της βλάβης λόγω αδυναμίας πρόσβασης στην εγκατάσταση του συνδρομητή, στην τελευταία πρόταση αναφέρεται ότι ο χρόνος πρόσβασης στις εγκαταστάσεις του πελάτη προστίθεται στο χρόνο αποκατάστασης.

**Κατάσταση:** **Διευκρίνιση**

**Θέση ΕΕΤΤ:** Το νόημα της παραγράφου ήταν ότι αν υπάρχει καθυστέρηση με ευθύνη συνδρομητή, η βλάβη δεν προσμετράται για τον υπολογισμό των εκατοστημορίων του Δ.Π. Σ03. Αντίθετα, αν δεν υπάρχει καθυστέρηση με ευθύνη συνδρομητή, η βλάβη προσμετράται στον υπολογισμό, και περιλαμβάνεται όλος ο χρόνος αποκατάστασης. Διαγράφηκε η τελευταία πρόταση που δημιουργούσε σύγχυση.

29. Στον Δ.Π. Σ03, αναφέρθηκε ότι η μεταβλητή που εισάγεται για τη μέτρηση του ποσοστού βλαβών που αποκαθίστανται εντός μίας εργάσιμης ημέρας θα είναι μηδενική για τους παρόχους έμμεσης υπηρεσίας, καθώς απαιτείται μια εργάσιμη ημέρα σύμφωνα με τα κανονιστικά κείμενα που αφορούν την πρόσβαση σε χονδρικά προϊόντα, μόνο για να δηλωθεί η βλάβη. Επισημάνθηκε ότι η αναφορά μηδενικού ποσοστού θα προκαλέσει σύγχυση και παραπλάνηση σε σχέση με την ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών.

**Κατάσταση:** **Δεκτό**

**Θέση ΕΕΤΤ:** Η παρατήρηση έγινε δεκτή. Στο άρθρο 7 έγινε αλλαγή ώστε το ποσοστό των βλαβών οι οποίες αποκαθίστανται σε μία εργάσιμη ημέρα να μετράται μόνο στην άμεση υπηρεσία.

## Άρθρο 8 (Δ.Π. Ε01, Ε02)

30. Προτάθηκε στους Δ.Π. Ε01, Ε02 να μην περιλαμβάνονται όλοι οι τηλεφωνικοί αριθμοί εξυπηρέτησης τελικών χρηστών αλλά οι τηλεφωνικοί αριθμοί των τριών πρώτων σε ετήσια κίνηση υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, όπως γίνεται και στον υφιστάμενο Κανονισμό.

**Κατάσταση:** **Μερικώς δεκτό**

**Θέση ΕΕΤΤ:** Η πρόταση έγινε μερικώς δεκτή. Το άρθρο 8 άλλαξε ώστε η υποχρέωση να αφορά τουλάχιστον τους τρεις πρώτους σε ετήσια κίνηση αριθμούς οι οποίοι καλύπτουν τη λήψη



παραγγελιών, την παροχή πληροφοριών/βοήθειας, και τη βλαβοληψία. Ωστόσο, κάθε πάροχος θα είναι ελεύθερος να προσθέσει και περισσότερους από τρεις αριθμούς, αν το θέλει. Αυτό γίνεται στην πράξη και στον υφιστάμενο Κανονισμό.

31. Προτάθηκε να τροποποιηθεί η παράγραφος 6 του σχεδίου Απόφασης ώστε τηλεφωνικοί αριθμοί που οδηγούν στην ίδια υπηρεσία να μην νοούνται ως χωριστοί και να μην παρουσιάζονται ξεχωριστά, καθώς δεν διαφοροποιείται η εξυπηρέτηση των πελατών δεδομένου ότι καταλήγουν στην ίδια υπηρεσία.

**Κατάσταση:** Μερικώς δεκτό

**Θέση ΕΕΤΤ:** Η πρόταση έγινε μερικώς δεκτή. Η ξεχωριστή παρουσίαση σήμαινε απλώς ότι θα πρέπει να υπάρχει ξεχωριστή εγγραφή για κάθε αριθμό, ακόμα και αν ο μετρούμενος χρόνος είναι ο ίδιος. Αυτό γίνεται και τώρα στους Δ.Π. Ωστόσο για να μην υπάρχει σύγχυση η αναφορά περί χωριστών αριθμών αφαιρέθηκε, και προστέθηκε η γενικότερη διάταξη ότι: «Στους Δ.Π. Ε01, Ε02 μπορούν να περιλαμβάνονται διαφορετικοί αριθμοί, που οδηγούν στην ίδια υπηρεσία εξυπηρέτησης πελατών».

32. Στον Δ.Π. Ε02, προτάθηκε η διάρκεια της κλήσης που ο πελάτης λαμβάνει αυτοματοποιημένα μηνύματα να εξαιρεθεί της μέτρησης, όπως ισχύει και στον δείκτη Κ01

**Κατάσταση:** Μη αποδεκτό

**Θέση ΕΕΤΤ:** Η πρόταση δεν έγινε δεκτή. Αντίθετα με τις υπηρεσίες εξυπηρέτησης καταλόγου (Δ.Π. Κ01) όπου συνήθως υπάρχει ένα σύντομο ηχογραφημένο μήνυμα για τη χρέωση, στις υπηρεσίες τηλεφωνικής εξυπηρέτησης ο χρόνος περιήγησης στο αυτοματοποιημένο σύστημα είναι πολύ μεγαλύτερος, και δεν είναι εύκολο να προσδιοριστεί, όταν ο χρήστης δεν το επιλέγει με κάποια εντολή. Επιπλέον, όταν ο χρήστης επιθυμεί να μιλήσει με χειριστή, ο συνολικός χρόνος μέχρι να το επιτύχει αντικατοπτρίζει την ποιότητα εξυπηρέτησης.

33. Στους Δ.Π. Ε01, Ε02, προτάθηκε να παρουσιάζεται το ποσοστό των κλήσεων που απαντήθηκαν εντός 60 δευτερολέπτων, αντί εντός 20 δευτερολέπτων.

**Κατάσταση:** Δεκτό

**Θέση ΕΕΤΤ:** Το διάστημα των 20 sec αναφέρεται στο ETSI Standard ES 202 057-1 (V2.1.1). Ωστόσο, η πρόταση έγινε δεκτή καθώς η μέση τιμή του χρόνου αναμονής επί του παρόντος υπερβαίνει κατά πολύ τα 20 sec.

## Άρθρο 9 (Δ.Π. Ε03)

34. Προκειμένου να υπάρχει συνάφεια μεταξύ άλλων Κανονιστικών Υποχρεώσεων, προτάθηκε η κατηγοριοποίηση των παραπόνων στους πίνακες 1.5.1, 1.5.2 του Δ.Π. Ε03 να ακολουθεί τις εξαμηνιαίες εκθέσεις που υποβάλλονται στην ΕΕΤΤ βάσει Κανονισμού Γενικών Αδειών (ΑΠ ΕΕΤΤ 834/002/9-11-2017, παρ. 3.1.8 «Τμήματα Εξυπηρέτησης Πελατών» εδάφιο β')

**Κατάσταση:** Δεκτό

**Θέση ΕΕΤΤ:** Η πρόταση έγινε δεκτή. Δεδομένου ότι στον Κανονισμό Γενικών Αδειών (ΚΓΑ) δεν υπάρχει ενιαία κωδικοποίηση, με αποτέλεσμα κάθε πάροχος να παρουσιάζει τις δικές του κατηγορίες, έγινε προσπάθεια ενιαίας κωδικοποίησης των παραπόνων, λαμβάνοντας υπόψη τις κατηγορίες που δηλώνονται στο πλαίσιο των εξαμηνιαίων εκθέσεων του ΚΓΑ. Έτσι, οι νέες κατηγορίες έχουν ως εξής:

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

Τονίζεται επίσης ότι σε περίπτωση που κάποια παράπονα δεν εντάσσονται στις παραπάνω κατηγορίες, μπορεί να γίνει περαιτέρω κατηγοριοποίηση.

35. Προτάθηκε παράπονα που εμπίπτουν στο Άρθρο 13 παρ. 17 του ΕΚΑΔ να μη συμπεριλαμβάνονται στον υπολογισμό του ΔΠ Ε03, καθώς στην παράγραφο αυτή αναφέρεται: *«Ο πάροχος δύναται να μην εξετάσει παράπονα ή καταγγελίες για αποκλίσεις, όταν η ποιότητα που αναγράφεται στους όρους παροχής/χρήσης της υπηρεσίας αναφέρεται σαφώς σε άλλες συνθήκες περιβάλλοντος και λειτουργίας, από αυτές που περιγράφονται στο παράπονο ή στην καταγγελία του συνδρομητή».*

**Κατάσταση:** Μη αποδεκτό

**Θέση ΕΕΤΤ:** Δεν κρίνεται σκόπιμο να γίνει αναφορά στην παράγραφο αυτή του ΕΚΑΔ. Η παράγραφος αυτή αναφέρεται στον έλεγχο της ποιότητας υπηρεσίας και την παροχή αποζημιώσεων στον συνδρομητή, όταν η ποιότητα δεν ανταποκρίνεται στους όρους του συμβολαίου. Ο Δ.Π. Ε03 περιλαμβάνει όλα τα παράπονα, ανεξάρτητα αν προβλέπεται αποζημίωση ή όχι, ή αν υπάρχει συγκεκριμένη πρόβλεψη στους όρους του συμβολαίου. Εξαιρούνται μόνο τα παράπονα που αναφέρονται στην παράγραφο 6 του άρθρου 9.

36. Στην παράγραφο 8 του κειμένου της ΔΔ προτάθηκε να διαγραφεί το σημείο (β), καθώς καλύπτεται από το σημείο (α).

**Κατάσταση:** Δεκτό

**Θέση ΕΕΤΤ:** Η πρόταση έγινε δεκτή και διαγράφηκε το συγκεκριμένο σημείο. Παράλληλα έγιναν αλλαγές στη διατύπωση όλης της παραγράφου (βλ. και σχόλια 37, 38).

37. Σχετικά με την παράγραφο 8 του κειμένου της ΔΔ, σχολιάστηκε ότι η αναφορά ότι ένα παράπονο θεωρείται ότι έχει επιλυθεί εάν ο συνδρομητής δεν εκφράσει αντιρρήσεις εντός

πέντε (5) ημερών από την ημερομηνία πληροφόρησής του για την επίλυση του παραπόνου, δημιουργεί προσκόμματα στη διαχείρισή του. Σημειώθηκε ότι επειδή σε πολλές περιπτώσεις η απάντηση επί του παραπόνου του συνδρομητή αποστέλλεται ταχυδρομικά, δεν είναι εφικτό να προσδιοριστεί ποια είναι η ημερομηνία πληροφόρησης του συνδρομητή για την επίλυση του παραπόνου του. Συνεπώς προτάθηκε να μην οριστεί τέτοιο χρονικό διάστημα αφού θα οδηγήσει σε αυθαιρεσίες στον υπολογισμό του χρόνου επίλυσης από τους παρόχους.

**Κατάσταση:** Δεκτό

**Θέση ΕΕΤΤ:** Η πρόταση έγινε δεκτή. Η διατύπωση άλλαξε, ώστε το παράπονο να θεωρείται ότι έχει καταρχάς επιλυθεί από τον πάροχο, όταν ο τελευταίος έχει ολοκληρώσει όλες τις φάσεις της διαδικασίας για την επίλυση του παραπόνου, και έχει αποστείλει ενημέρωση στο συνδρομητή.

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

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

38. Σχετικά με την παράγραφο 9 του κειμένου της ΔΔ, αναφέρθηκε ότι η αντίρρηση ή δυσaráεσκεια του συνδρομητή σχετικά με την επίλυση ενός παραπόνου δεν θα πρέπει να καταγράφεται ως νέο παράπονο, δεδομένου ότι με τον τρόπο αυτό θα δημιουργηθεί «πλαστή» εικόνα αναφορικά με τον όγκο των παραπόνων. Επίσης, ζητήθηκε να μην καταγράφονται ως νέα παράπονα οι περιπτώσεις του άρθρου 13 παρ. 18 του ΕΚΑΔ, όπου αναφέρεται ότι: *«Εάν ο συνδρομητής δεν αποδεχθεί την προτεινόμενη επανόρθωση ή αποζημίωση από τον πάροχο, δεν έχει δικαίωμα υποβολής νέου παραπόνου, το οποίο καλύπτεται από την προτεινόμενη επανόρθωση ή αποζημίωση.»*

**Κατάσταση:** Μερικώς δεκτό

**Θέση ΕΕΤΤ:** Η πρόταση έγινε μερικώς δεκτή. Προστέθηκε στο άρθρο 9 η διάταξη ότι στην περίπτωση που ο συνδρομητής επικοινωνήσει με τον πάροχο μετά την ενημέρωσή του για την επίλυση ενός παραπόνου, και εκφράσει την αντίρρησή του σχετικά με τον τρόπο επίλυσης, τότε το παράπονο καταγράφεται ως μη επιλυθέν.

39. Προτάθηκε η παρουσίαση στο κοινό να αφορά στο ποσοστό των παραπόνων που επιλύθηκαν στην υπό εξέταση χρονική περίοδο εντός 20 ημερολογιακών ημερών από την υποβολή τους, και όχι 10 ημερολογιακών ημερών, όπως αναφερόταν στο σχέδιο Απόφασης. Έγινε αναφορά στον Κανονισμό Γενικών Αδειών (ΚΓΑ) (Ενότητα 3.1.8. παρ. α), όπου προβλέπεται ότι ένας πάροχος οφείλει να απαντά τεκμηριωμένα σε κάθε παράπονο/καταγγελία που υποβάλλεται *«...εντός αποκλειστικής προθεσμίας (20) είκοσι ημερολογιακών ημερών από την υποβολή».*

**Κατάσταση:** Μη αποδεκτό

**Θέση ΕΕΤΤ:** Η πρόταση δεν έγινε δεκτή. Το διάστημα των 20 ημερών είναι το ανώτατο διάστημα που θέτει ο ΚΓΑ, και αφορά τα παράπονα που υποβάλλονται στην ΕΕΤΤ (που υποβάλλονται συνήθως από συνδρομητές, όταν δεν έχουν μείνει ικανοποιημένοι από την διαχείριση του παραπόνου από τον πάροχο). Αντίθετα, ο ΔΠ Ε03 εκφράζει την ταχύτητα των παρόχων στη διαχείριση όλων των παραπόνων, και δεν αποσκοπεί στον έλεγχο της τήρησης του διαστήματος των 20 ημερών του ΚΓΑ για τα παράπονα που υποβάλλονται στην ΕΕΤΤ.

40. Αναφέρθηκε ότι για την υλοποίησή των μετρήσεων των Δ.Π. θα απαιτηθούν σημαντικές τροποποιήσεις στα υφιστάμενα reports που εξάγουν μέχρι στιγμής τους αντίστοιχους δείκτες, καθώς και υλοποιήσεις νέων reports, και προτάθηκε μεταβατική περίοδος εφαρμογής 9 μηνών από τη θέση σε ισχύ του Νέου Κανονισμού, ή από την 1/7/2022.

**Κατάσταση:** Μη αποδεκτό

**Θέση ΕΕΤΤ:** Η πρόταση δεν έγινε δεκτή. Για τη θέση σε ισχύ του νέου Κανονισμού την 1/1/2022 υπάρχει μεταβατική περίοδος λίγο μεγαλύτερη του ενός εξαμήνου, από την έκδοση της Απόφασης. Ο χρόνος αυτός θεωρείται επαρκής για την τροποποίηση των υφιστάμενων αναφορών ώστε να συγκεντρώνονται τα ζητούμενα δεδομένα. Μεγαλύτερο διάστημα θα οδηγήσει σε υπέρμετρη καθυστέρηση στην εφαρμογή του νέου Κανονισμού, καθώς οι μετρητικές περίοδοι είναι ανά εξάμηνο.

Επιπλέον, επισημαίνεται ότι για τον καινούργιο Δ.Π. Χ01, κάποια δεδομένα υπάρχουν ήδη από τους παρόχους, ενώ οι υπόλοιποι Δ.Π. υπάρχουν και στον υφιστάμενο Κανονισμό, και απαιτείται μερική μόνο τροποποίηση. Αναφορικά με την προετοιμασία για την επεξεργασία των αποτελεσμάτων, μπορεί να χρησιμοποιηθεί και το διάστημα του Α' εξαμήνου 2022, καθώς η πρώτη αναφορά αποτελεσμάτων θα γίνει στις 15/7/2022.

41. Ζητήθηκε να αφαιρεθεί η υποχρεωτική αναφορά στη μεταβλητή submission\_medium στα πρωτογενή δεδομένα του Δ.Π. Ε03. Αναφέρθηκε ότι ο διαχωρισμός παραπόνου και αιτήματος πληροφορίας ή συνακόλουθης ή συνδυαστικής αίτησης από τον πελάτη, είναι ιδιαίτερα δυσχερής από τους χειριστές της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης και παράλληλα η εξυπηρέτηση του πελάτη, περνάει από διαφορετικά στάδια και επίπεδα τα οποία μπορεί να λειτουργούν και παράλληλα.

**Κατάσταση:** Μη αποδεκτό

**Θέση ΕΕΤΤ:** Η πρόταση δεν έγινε δεκτή, διότι η μη καταγραφή του μέσου υποβολής μπορεί να οδηγήσει σε αυθαιρεσίες, ή στη μη σωστή καταγραφή του χρόνου επίλυσης. Αφ' ης στιγμής ένα αίτημα καταγράφεται ως παράπονο, θα πρέπει να είναι σαφής η χρονική στιγμή και το μέσο υποβολής. Προστέθηκε στο άρθρο 9 η διευκρίνιση ότι στην περίπτωση που το ίδιο παράπονο υποβάλλεται με παραπάνω από ένα μέσα, ως χρόνος και μέσο υποβολής του παραπόνου θεωρείται ο χρόνος και το μέσο της νωρίτερης υποβολής.

42. Ζητήθηκε να αφαιρεθεί η μεταβλητή «complaint\_included» που υπάρχει στα πρωτογενή δεδομένα του Δ.Π. Ε03 (1.5.2), με την αιτιολογία ότι δεν συμπεριλαμβάνονται οι βλάβες.

**Κατάσταση:** Δεκτό

**Θέση ΕΕΤΤ:** Η πρόταση έγινε δεκτή. Αν και η μεταβλητή «complaint\_included» αφορούσε και σε άλλες περιπτώσεις όπου τα παράπονα δεν συμπεριλαμβάνονται στο υπολογισμό του Δ.Π., αφαιρέθηκε ώστε να μην χρειάζονται να καταγράφονται περιπτώσεις που δεν προσμετρώνται ως παράπονα, και να μειωθεί η πολυπλοκότητα του Δ.Π.

## Άρθρο 12 (Δημόσια στατιστικά)

43. Προτάθηκε η αναθεώρηση της προθεσμίας υποβολής των Δεικτών Ποιότητας και συγκεκριμένα να παραταθεί για το τέλος του μήνα που έπεται της τελευταίας μέρας μέτρησης, προκειμένου να διευκολυνθούν οι έλεγχοι των στοιχείων και να υπάρχει επαρκές διάστημα για την επιβεβαίωση της ορθότητας των μετρήσεων ή/και τη διόρθωση εάν προκύψουν λάθη.

**Κατάσταση:** Μη αποδεκτό

**Θέση ΕΕΤΤ:** Η πρόταση δεν έγινε δεκτή. Το διάστημα των 15 ημερών υπάρχει και στον υφιστάμενο Κανονισμό, και δεν παρατηρούνται καθυστερήσεις από την πλειοψηφία των υπόχρεων παρόχων. Επιπλέον, ο στόχος με την μεγαλύτερη τυποποίηση που επιβάλλει ο νέος Κανονισμός είναι να βγαίνουν κατά το δυνατόν αυτοματοποιημένα στατιστικά, και να μην απαιτείται χειροκίνητος έλεγχος.

## Γενικά σχόλια

44. Αναφέρθηκε ότι στα αποτελέσματα εμφανίζονται πρακτικά μερικές φορές οι χειρότερες αποδόσεις (π.χ. 95ο εκατοστημόριο) και ότι είναι δυσνόητα για τον μέσο καταναλωτή.

**Κατάσταση:** Διευκρίνιση

**Θέση ΕΕΤΤ:** Το 50ο εκατοστημόριο (μεσαία τιμή) και το 95ο εκατοστημόριο είναι τυπικά μεγέθη που εξάγονται σε έρευνες, ώστε να αποτυπωθεί τόσο η πιο συνηθής, όσο και η χειρότερη επίδοση (εξαιρουμένων πολύ ακραίων τιμών).

Επισημαίνεται επίσης ότι στην τελική Απόφαση η πληροφορία που θα παρουσιάζεται προς το κοινό διαμορφώθηκε σε δύο επίπεδα, ένα λιγότερο και ένα περισσότερο αναλυτικό, ώστε να διευκολύνει την κατανόηση από το ευρύ κοινό (βλ. και σχόλια 24, 46).

45. Ζητήθηκε διευκρίνιση για το αν η μεθοδολογία του υπολογισμού των εκατοστημορίων παραμένει ίδια (π.χ. ο υπολογισμός του χρόνου αποκατάστασης για 50% και 95% των ταχύτερων επιδιορθωμένων βλαβών).

**Κατάσταση:** Διευκρίνιση

**Θέση ΕΕΤΤ:** Η μεθοδολογία είναι διαφορετική, αφού δεν ακολουθείται πλέον ο υπολογισμός που αναφέρεται στο Παράρτημα Γ του υφιστάμενου Κανονισμού. Η μεθοδολογία που προτείνεται είναι 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).

46. Ζητήθηκε υπόδειγμα του προτύπου που θα πρέπει να συμπληρώνει κάποιος πάροχος ώστε να γίνουν κατανοητές οι πληροφορίες που ζητούνται και το που θα καταχωρούνται τα δεδομένα.

**Κατάσταση:** Διευκρίνιση

**Θέση ΕΕΤΤ:** Η καταγραφή των πρωτογενών δεδομένων θα γίνεται σύμφωνα με τους αντίστοιχους πίνακες του Παραρτήματος 1. Οι πίνακες αυτοί προσδιορίζουν σαφώς τα δεδομένα που ζητούνται και τη μορφή τους. Τα δεδομένα θα αποθηκεύονται σε ένα αρχείο csv.

Σχετικά με τα δημόσια στατιστικά, όπως αναφέρθηκε και στην απάντηση στο σχόλιο 24, θα υπάρχουν δύο επίπεδα παρουσίασης, ένα περισσότερο αναλυτικό (Επίπεδο 2) και ένα λιγότερο αναλυτικό (Επίπεδο 1).

Ο τρόπος παρουσίασης στο Επίπεδο 2 δίνεται πάλι σαφώς από τους πίνακες του Παραρτήματος 1. Τα δεδομένα θα αποθηκεύονται πάλι σε ένα αρχείο csv, το οποίο θα προκύπτει από την στατιστική επεξεργασία των πρωτογενών δεδομένων.

Αναφορικά με το Επίπεδο 1, προσδιορίζονται σαφώς οι πληροφορίες που ζητούνται να παρουσιαστούν (όλες οι πληροφορίες που δεν έχουν αστερίσκο), αλλά δεν κρίνεται σκόπιμο να προσδιοριστεί λεπτομερώς ο τρόπος παρουσίασης, καθώς δίνεται η δυνατότητα στους παρόχους να παρουσιάσουν τα αποτελέσματα και με τη μορφή γραφημάτων, ώστε να είναι πιο κατανοητά και ελκυστικά στο ευρύ κοινό.

## Λοιπές αλλαγές

Εκτός από τις αλλαγές στο κείμενο για τη διευθέτηση των σχολίων που ελήφθησαν στα πλαίσια της ΔΔ, η ΕΕΤΤ προχώρησε σε ορισμένες ακόμα αλλαγές που προέκυψαν μετά από την επανεξέταση του αρχικού κειμένου, με στόχο τη βελτίωση και αποσαφήνιση κάποιων σημείων αυτού. Οι αλλαγές αυτές έχουν ως εξής:

1. Στο άρθρο 2 (Ορισμοί), 5 (Δ.Π. Χ01) και στο Παράρτημα 1, έγινε τροποποίηση των ακόλουθων όρων στον Χ01 για μεγαλύτερη ακρίβεια:
  - «Σύνδεση» άλλαξε σε «Σύνδεσμος»
  - «Ομάδα συνδέσεων» άλλαξε σε «Ομάδα Συνάθροισης Συνδέσμων»
  - «Σημείο Διασύνδεσης Διαδικτύου» άλλαξε σε «Σημείο Ανταλλαγής Κίνησης Διαδικτύου»
2. Στο άρθρο 5 (Δ.Π. Χ01), προστέθηκε η διασαφήνιση στον Χ01 ότι η μέτρηση γίνεται μόνο σε συνδέσμους πλήρως αμφίδρομης μετάδοσης (full-duplex).
3. Στα πρωτογενή δεδομένα του Δ.Π. Χ01 προστέθηκε μεταβλητή «capacity» για την καταγραφή της χωρητικότητας του συνδέσμου.

4. Με σκοπό να μην επηρεάζεται ο μέσος όρος του ποσοστού χρησιμοποίησης όταν ο αριθμός μετρήσεων ανά ώρα και ανά κατεύθυνση δεν είναι ο ίδιος για όλους τους συνδέσμους, προστέθηκε στο άρθρο 5 (Δ.Π. Χ01) η διάταξη ότι σε τέτοια περίπτωση, για τον υπολογισμό του μέσου ποσοστού χρησιμοποίησης ενός συνόλου συνδέσμων σε μία χρονική περίοδο υπολογίζεται πρώτα το μέσο ποσοστό χρησιμοποίησης του κάθε συνδέσμου τη χρονική περίοδο αυτή, και στη συνέχεια ο μέσος όρος των ποσοστών των επιμέρους συνδέσμων.
5. Στα άρθρα 6,7 (Δ.Π. Σ01, Σ03), 9 (Δ.Π. Ε03) και στο Παράρτημα 1, διασαφηνίστηκε ότι οι καθυστερήσεις με υπαιτιότητα συνδρομητή δεν συμπεριλαμβάνονται στον υπολογισμό εκατοστημορίων. Ο λόγος είναι η δυσκολία του ακριβούς προσδιορισμού του χρόνου που οφείλεται στο συνδρομητή, αλλά και το ότι χρόνοι που περιλαμβάνουν καθυστερήσεις συνδρομητή θα οδηγούσαν σε μεγαλύτερες ακραίες τιμές.
6. Στο άρθρο 7 και στο Παράρτημα 1, ο υπολογισμός του Δ.Π. Σ02 άλλαξε ώστε το αποτέλεσμα να βγαίνει σε ποσοστό (και όχι ως απλός λόγος), ώστε να είναι σύμφωνος με τον οδηγό του ETSI EG 202 057-1 (V2.1.1). Επίσης έγινε αλλαγή του ορισμού ώστε να συμπίπτει με τον ορισμό που υπάρχει στον οδηγό του ETSI EG 202 057-1 (V2.1.1). Το ποσοστό αναφορών βλάβης θα βρίσκεται από το λόγο του αριθμού παραδεκτών βλαβών διά το μέσο όρο των συνδέσεων, και όχι από τον πιο αναλυτικό τρόπο που αναφερόταν στο κείμενο της ΔΔ. Παρόλο που ο ορισμός που είχε δοθεί στο κείμενο της ΔΔ είναι πιο ορθός, ο ορισμός του ETSI οδηγεί σε απλούστευση των υπολογισμών.
7. Στο άρθρο 8 (Δ.Π. Ε01), διευκρινίστηκε ότι σε τηλεφωνικούς αριθμούς όπου η υπηρεσία εξυπηρέτησης τελικών χρηστών υλοποιείται από συνδυασμό αυτοματοποιημένου συστήματος και χειριστή, το ποσοστό αναπάντητων κλήσεων υπολογίζεται μόνο επί των κλήσεων όπου ο χρήστης δεν επέλεξε να εξυπηρετηθεί αποκλειστικά από αυτοματοποιημένο σύστημα (δηλαδή επέλεξε σύνδεση με χειριστή, ή ανέμενε τη σύνδεση με χειριστή χωρίς να πραγματοποιήσει επιλογή για εξυπηρέτηση από αυτοματοποιημένο σύστημα).
8. Προστέθηκε νέο άρθρο 15 «Δημοσίευση αποτελεσμάτων από την ΕΕΤΤ», όπου μεταφέρθηκαν οι παράγραφοι από το άρθρο 12 που αφορούσαν την ΕΕΤΤ.
9. Έγινε μετονομασία του πρώην άρθρου 15 (άρθρο 16 στην τελική Απόφαση) σε «Κανόνες για την επεξεργασία των δεδομένων». Ορισμένες εξειδικευμένες παράγραφοι από το άρθρο αυτό μεταφέρθηκαν στην εισαγωγή του Παραρτήματος 1. Στο άρθρο αυτό προστέθηκε η διάταξη ότι «Ο πάροχος ακολουθεί αυστηρά τις επικεφαλίδες και τη μορφοποίηση των πινάκων του Παραρτήματος 1, ώστε να είναι δυνατή η αυτόματη επεξεργασία των αποτελεσμάτων».
10. Στο Παράρτημα 1, έγιναν διάφορες αλλαγές στην ονομασία των μεταβλητών των πινάκων, ώστε να αντικατοπτρίζουν με μεγαλύτερη σαφήνεια τα μετρούμενα μεγέθη. Αντίστοιχα αλλαγές έγιναν στην επεξήγηση των μεταβλητών στην τελευταία στήλη των πινάκων.
11. Στον πίνακα της ενότητας 1.1.2 του Παραρτήματος 1, στη μεταβλητή «connecting party», προστέθηκε η δυνατότητα αναφοράς της τιμής "multiple", αν συνδέονται παραπάνω από ένα μέρη.
12. Στους πίνακες των ενότητων 1.2.2, 1.3.2, 1.5.2 του Παραρτήματος 1 προστέθηκε η μεταβλητή "subscriber\_delay", ώστε να επισημαίνει τις περιπτώσεις με καθυστέρηση συνδρομητή που εξαιρούνται από τον υπολογισμό των εκατοστημορίων. Οι μεταβλητές "order\_included" (Σ01), "fault included" (Σ02) διαγράφηκαν.

13. Προστέθηκε η μεταβλητή "total\_connections" στον Πίνακα 1.3.2 του Παραρτήματος 1, ώστε να μπορεί να υπολογιστεί ο μέσος αριθμός συνδέσεων στη διάρκεια της περιόδου μέτρησης για τον Δ.Π. Σ02.
14. Στον πίνακα της ενότητας 1.4.2 του Παραρτήματος 1, διαγράφηκε η επιλογής τιμής '0' στη μεταβλητή "agent" ("auto" στο κείμενο της ΔΔ), καθώς οι τηλεφωνικοί αριθμοί που εξυπηρετούνται αποκλειστικά από αυτοματοποιημένο σύστημα εξαιρούνται από την υποχρέωση καταγραφής.
15. Στο Παράρτημα 2 προστέθηκαν επιπλέον ακρωνύμια (LACP, PSTN, ISDN, VoIP).
16. Έγιναν διάφορες άλλες συντακτικές αλλαγές, αλλαγές στη ροή των παραγράφων και διορθώσεις ορθογραφικών λαθών.