



ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με τον καθορισμό των  
δεικτών ποιότητας υπηρεσιών της Καθολικής Υπηρεσίας και  
των στόχων τους.

---

Μαρούσι, Μάιος 2021

Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ)



# ΕΕΤΤ

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

## Πρόλογος

Το παρόν Κείμενο Δημόσιας Διαβούλευσης έχει προετοιμαστεί από την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της εκ του ν.4727/2020 για τον καθορισμό της ποιότητας των υπηρεσιών που εμπύπτουν στο πλαίσιο της Καθολικής Υπηρεσία και την εναρμόνιση του πλαισίου αυτού στις διατάξεις του ν. 4727/2020.

Με την παρούσα δημόσια διαβούλευση, η ΕΕΤΤ επιθυμεί να λάβει απόψεις και σχόλια από την αγορά παροχής υπηρεσιών και δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών, την αγορά τερματικού εξοπλισμού, και όλους τους λοιπούς ενδιαφερόμενους φορείς σχετικά με την παρούσα υποβληθείσα πρόταση για τον καθορισμό των δεικτών ποιότητας υπηρεσιών της Καθολικής Υπηρεσίας και των στόχων τους .

Οι ενδιαφερόμενοι καλούνται να απαντήσουν τεκμηριωμένα στις ερωτήσεις του κειμένου. Αν τυχόν υπάρχουν απόψεις ή σχόλια που δεν καλύπτονται από το παρόν κείμενο Δημόσιας Διαβούλευσης, παρακαλούμε να τις συμπεριλάβετε στις απαντήσεις σας, αιτιολογώντας ειδικά και εμπεριστατωμένα τη σκοπιμότητα και αναγκαιότητα της πρότασής σας, καθώς και τυχόν πηγές των στοιχείων τα οποία επικαλείστε.

Οι απαντήσεις υποβάλλονται επωνύμως, στην ελληνική γλώσσα, σε ηλεκτρονική μορφή όχι αργότερα από τις 25 Ιουνίου 2021, ημέρα Παρασκευή και ώρα 15:00, στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου: [uso@eett.gr](mailto:uso@eett.gr)

Οι απαντήσεις δημοσιεύονται αυτούσιες και επωνύμως σε κεντρικό σημείο στην ιστοσελίδα της ΕΕΤΤ, ενώ δύναται να κοινοποιηθούν σε ενδιαφερόμενους οι οποίοι θα ζητήσουν να λάβουν αντίγραφα των απόψεων των συμμετεχόντων. Τυχόν ανώνυμες απαντήσεις δεν λαμβάνονται υπόψη. Τυχόν εμπιστευτικά στοιχεία στις απαντήσεις θα πρέπει να τοποθετούνται σε ειδικό Παράρτημα, προκειμένου να μη δημοσιεύονται.

Σε κάθε περίπτωση, η υποχρέωση της ΕΕΤΤ προς τήρηση εμπιστευτικότητας δεν περιορίζει την αρμοδιότητά της να προβαίνει σε δημοσιοποίηση πληροφοριών που είναι αναγκαίες για την εκπλήρωση των καθηκόντων της ή εφόσον τούτο επιτάσσεται στο πλαίσιο ελέγχου που διενεργείται από ελληνικές ή κοινοτικές αρχές.

Οι συμμετέχοντες στις δημόσιες διαβουλεύσεις της ΕΕΤΤ είναι ενήμεροι και συναινούν με την αποστολή της απάντησης ότι τυχόν προσωπικά στοιχεία που αναφέρονται στην απάντησή τους ενδέχεται να δημοσιευθούν μαζί με αυτήν.

Σχετικά με τη Δήλωση περί απορρήτου και προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα της ΕΕΤΤ δείτε εδώ: <https://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/privacy.html>.

Οι απαντήσεις πρέπει να φέρουν την ένδειξη:

*“ Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με τον καθορισμό των δεικτών ποιότητας υπηρεσιών της Καθολικής Υπηρεσίας και των στόχων τους ”*

Κατά τη διάρκεια της Δημόσιας Διαβούλευσης παρέχονται διευκρινιστικές απαντήσεις σε ερωτήσεις οι οποίες υποβάλλονται επώνυμα και μόνο μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση: [uso@eett.gr](mailto:uso@eett.gr).

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



**ΕΕΤΤ**

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

## Περιεχόμενα

1. ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ .....	5
2. ΠΡΟΤΑΣΗ ΤΗΣ ΕΕΤΤ.....	8
3. ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ.....	10



## 1. ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

Σύμφωνα με την παρ. 1 του άρθρου 192 του Ν.4727/2020: «Στο πλαίσιο παροχής Καθολικής Υπηρεσίας όλοι οι καταναλωτές στην ελληνική επικράτεια έχουν πρόσβαση, σε προσιτή τιμή, σε διατιθέμενη υπηρεσία επαρκούς ευρυζωνικής πρόσβασης στο διαδίκτυο και σε υπηρεσίες φωνητικών επικοινωνιών συμπεριλαμβανομένης της υποκείμενης σύνδεσης, σε σταθερή θέση. Με απόφαση του Υπουργού Ψηφιακής Διακυβέρνησης, κατόπιν εισήγησης της Ε.Ε.Τ.Τ., μπορεί να εξειδικεύεται το περιεχόμενο της Καθολικής Υπηρεσίας, ενώ με απόφαση της Ε.Ε.Τ.Τ. καθορίζεται η ποιότητα των υπηρεσιών που εμπίπτουν στο πλαίσιο της Καθολικής Υπηρεσίας.».

Με την ΑΠ ΕΕΤΤ 472/170/21.03.2008, ως ισχύει τροποποιηθείσα, η ΕΕΤΤ καθόρισε τους στόχους επίδοσης στην παροχή Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΥ) και προσδιόρισε τη μορφή και το περιεχόμενο των προς δημοσίευση πληροφοριών καθώς και τον τρόπο δημοσίευσής τους. Οι στόχοι που ισχύουν σήμερα για τη βασική υπηρεσία της καθολικής υπηρεσίας (υπηρεσίες φωνητικών επικοινωνιών συμπεριλαμβανομένης της υποκείμενης σύνδεσης, σε σταθερή θέση) συνοψίζονται στον πιο κάτω πίνακα:

A/A	Δείκτης	Τιμή/Έτος
1.	Χρόνος παροχής για αρχική σύνδεση <sup>1</sup>	1 εβδομάδα, για το 80% των αιτήσεων 4 εβδομάδες, για το 95% των αιτήσεων 12 εβδομάδες, για το 99% των αιτήσεων
2.	Συχνότητα βλαβών ανά 100 συνδέσεις ανά έτος	13,5
3.	Ποσοστό αποτυχίας κλήσεων	2%
4.	Χρόνος αποκατάστασης βλαβών <sup>2</sup>	το 70% σε 36 ώρες το 85% σε 72 ώρες

<sup>1</sup> Στο συνολικό χρόνο παροχής αρχικής σύνδεσης δεν προσμετρούνται τα παρακάτω:

- Ζημιά που προκλήθηκε από τρίτο σε υπόγειο ή υποθαλάσσιο ή εναέριο καλώδιο του Παρόχου Καθολικής Υπηρεσίας.
- Ζημιά που προκλήθηκε εκτός δικτύου του Παρόχου Καθολικής Υπηρεσίας, αλλά επηρεάζει την παροχή της σχετικής υπηρεσίας.
- Μη έγκαιρη συνεργασία με τον συνδρομητή, η οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα του Παρόχου Καθολικής Υπηρεσίας
- Ανωτέρα βία σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία

<sup>2</sup> Στο συνολικό χρόνο αποκατάστασης βλάβης δεν συμπεριλαμβάνονται τα παρακάτω:

- Ζημιά που προκλήθηκε από τρίτο σε υπόγειο ή υποθαλάσσιο ή εναέριο καλώδιο του Παρόχου Καθολικής Υπηρεσίας.
- Ζημιά που προκλήθηκε εκτός δικτύου του Παρόχου Καθολικής Υπηρεσίας, αλλά επηρεάζει την παροχή της σχετικής υπηρεσίας.
- Ζημιά που προκλήθηκε από τερματικό εξοπλισμό του συνδρομητή.
- Όταν έχει αναφερθεί βλάβη αλλά δεν ανιχνεύεται από τον Πάροχο Καθολικής Υπηρεσίας σε έλεγχο από άκρο σε άκρο (end to end test).

		το 95% σε 144 ώρες
5.	Χρόνος απόκρισης για τις υπηρεσίες τηλεφωνητή	Μέσος χρόνος απόκρισης 20 sec
6.	Παράπονα για λάθη σε λογαριασμούς	0,2%

Ο πάροχος Καθολικής Υπηρεσίας υποχρεούται να παρέχει τις υπηρεσίες, ανταποκρινόμενος στους ως άνω στόχους, σύμφωνα με τους δείκτες, ορισμούς και μεθόδους μέτρησης που αναφέρονται στο Παράρτημα II της υπ' αριθμ. 44035/1626/1-8-2007 Υπουργικής Απόφασης, όπως ισχύει, για τον Καθορισμό του Περιεχομένου της Καθολικής Υπηρεσίας.

Το άρθρο 113 του Ν.4727/2020 σχετικά με τις αρμοδιότητες της ΕΕΤΤ και συγκεκριμένα το εδάφιο (κδ), αναφέρει ότι η ΕΕΤΤ:

«Ασκεί τις αρμοδιότητες σχετικά με την παροχή καθολικής υπηρεσίας και υποβάλλει εισηγήσεις προς τον Υπουργό Ψηφιακής Διακυβέρνησης, σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος Μέρους, και με πράξεις της ρυθμίζει κάθε αναγκαία λεπτομέρεια, καθορίζοντας πρόσθετα πρότυπα ποιότητας υπηρεσιών, πέραν των όσων αναφέρονται στο Παράρτημα Χ του ν. 4727/2020»

Στο παράρτημα Χ του Ν.4727/2020 ορίζονται οι παράμετροι της ποιότητας υπηρεσίας και οι μέθοδοι μέτρησής τους για τις υπηρεσίες πρόσβασης στο δημόσιο δίκτυο ηλεκτρονικών επικοινωνιών, υπηρεσίες διαπροσωπικών επικοινωνιών και υπηρεσίες πρόσβασης στο διαδίκτυο. Συγκεκριμένα, οι παράμετροι ορίζονται ως εξής:

#### Για παρόχους πρόσβασης σε δημόσιο δίκτυο ηλεκτρονικών επικοινωνιών

ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΣ Σημείωση 1	ΟΡΙΣΜΟΣ	ΜΕΘΟΔΟΣ ΜΕΤΡΗΣΗΣ
Χρόνος παροχής της αρχικής σύνδεσης	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Ποσοστό βλαβών ανά γραμμή πρόσβασης	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Χρόνος επισκευής βλαβών	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057

- Μη έγκαιρη συνεργασία με τον συνδρομητή η οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα του Παρόχου Καθολικής Υπηρεσίας
- Ανωτέρα βία σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.
- Όταν δεν υπάρχει διαθεσιμότητα της υπηρεσίας λόγω προγραμματισμένων εργασιών.
- Όταν δεν καθίσταται δυνατή η πρόσβαση του Παρόχου Καθολικής Υπηρεσίας στο χώρο του συνδρομητή στην περίπτωση που αυτό είναι αναγκαίο για την άρση της βλάβης.
- Όταν η χρήση της υπηρεσίας δεν γίνεται σύμφωνα με τους Εθνικούς και Διεθνείς κανονισμούς.

**Για παρόχους υπηρεσιών διαπροσωπικών επικοινωνιών που ασκούν έλεγχο επί τουλάχιστον ορισμένων στοιχείων του δικτύου ή έχουν συμφωνία σε επίπεδο υπηρεσιών για τον σκοπό αυτό με επιχειρήσεις που παρέχουν πρόσβαση στο δίκτυο:**

ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΣ Σημείωση 2	ΟΡΙΣΜΟΣ	ΜΕΘΟΔΟΣ ΜΕΤΡΗΣΗΣ
Χρόνος αποκατάστασης κλήσης	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Καταγγελίες για λάθη σε λογαριασμούς	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Ποιότητα φωνητικής σύνδεσης	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Ποσοστό κλήσεων που διακόπηκαν	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Αναλογία ανεπιτυχών κλήσεων (Σημείωση 2)	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Πιθανότητα αποτυχίας		
Καθυστερήσεις στη σηματοδότηση της κλήσης		

Ο αριθμός έκδοσης του ETSI EG 202 057-1 είναι 1.3.1 (Ιούλιος 2008)

**Για τους παρόχους υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο**

ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΣ	ΟΡΙΣΜΟΣ	ΜΕΘΟΔΟΣ ΜΕΤΡΗΣΗΣ
Χρόνος αναμονής (καθυστέρηση)	ITU-T Y.2617	ITU-T Y.2617
Διακύμανση χρόνου επιστροφής πακέτων	ITU-T Y.2617	ITU-T Y.2617
Απώλεια πακέτων	ITU-T Y.2617	ITU-T Y.2617

#### Σημείωση 1

Οι παράμετροι θα πρέπει να επιτρέπουν την ανάλυση των επιδόσεων σε περιφερειακό επίπεδο (δηλαδή τουλάχιστον στο επίπεδο 2 της στατιστικής ονοματολογίας εδαφικών ενοτήτων (NUTS) της Eurostat.)

#### Σημείωση 2

Η ΕΕΤΤ μπορεί να αποφασίσει να μην απαιτεί την τήρηση ενημερωμένων πληροφοριών για τις επιδόσεις που αφορούν τις δύο αυτές παραμέτρους, εφόσον από τα στοιχεία προκύπτει ότι οι επιδόσεις στους δύο αυτούς τομείς είναι ικανοποιητικές.»

## 2. ΠΡΟΤΑΣΗ ΤΗΣ ΕΕΤΤ

Σύμφωνα με τη σημείωση 2 που αφορά συγκεκριμένους δείκτες του Παραρτήματος Χ, «η ΕΕΤΤ μπορεί να αποφασίσει την άρση της υποχρέωσης τήρησης ενημερωμένων πληροφοριών για τις επιδόσεις που αφορούν τις εν λόγω παραμέτρους, εφόσον από τα στοιχεία προκύπτει ότι οι επιδόσεις στους δύο αυτούς τομείς είναι ικανοποιητικές.»

Η ΕΕΤΤ λαμβάνοντας υπόψιν την εμπειρία από την μέχρι τώρα εφαρμογή του Κανονισμού προτείνει να καταργηθεί ως στόχος επίδοσης στην παροχή Καθολικής Υπηρεσίας ο δείκτης που αφορά τη μέτρηση του ποσοστού αποτυχίας κλήσεων. Ύστερα από ανασκόπηση στοιχείων από τις εκθέσεις που αποστέλλουν οι πάροχοι τόσο στο πλαίσιο εφαρμογής του Κανονισμού για τον καθορισμό στόχων επίδοσης στην παροχή Καθολικής Υπηρεσίας όσο και στο πλαίσιο του Κανονισμού Δεικτών Ποιότητας (Απόφαση ΕΕΤΤ 480/017/13.05.2008) τόσο για POTS/ISDN, όσο και για VoIP, από το 2009 και μετά, προέκυψε ότι 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.

Επιπλέον, η ΕΕΤΤ λαμβάνοντας υπόψιν τις τεχνολογικές εξελίξεις, και τη χαμηλή χρησιμότητα του δείκτη «Χρόνος απόκρισης για τις υπηρεσίες τηλεφωνητή» προτείνεται ο συγκεκριμένος δείκτης να καταργηθεί ως παρωχημένος και να μη τηρούνται πλέον ενημερωμένες πληροφορίες για τον συγκεκριμένο δείκτη.

Η ΕΕΤΤ, βασιζόμενη στα στοιχεία που αποστέλλουν οι πάροχοι σχετικά με τους ισχύοντες δείκτες προτείνει να διατηρηθούν οι ίδιοι ποιοτικοί στόχοι με εξαίρεση τον στόχο του δείκτη «Χρόνος παροχής της αρχικής σύνδεσης» ο οποίος προτείνεται να τεθεί σε 3 εβδομάδες για το 80% των αιτήσεων, σε 9 εβδομάδες για το 95% των αιτήσεων και σε 12 εβδομάδες για το 99% των αιτήσεων. Λαμβάνοντας υπόψη το γεγονός ότι η Καθολική Υπηρεσία θα περιλαμβάνει πλέον και υπηρεσίες ευρυζωνικής πρόσβασης, ο αρχικός χρόνος σύνδεσης των 3 εβδομάδων κρίνεται ως καταλληλότερος σε σχέση με τον υφιστάμενο, και συνάδει με τα προβλεπόμενα στην Προσφορά Αναφοράς Χονδρικής Τοπικής Πρόσβασης για τους χρόνους παράδοσης Ανενεργού Βρόχου.





Σε συνέχεια των ανωτέρω, η ΕΕΤΤ προτείνει τον ορισμό των κάτωθι 4 δεικτών του Παραρτήματος Χ του Ν.4727/2020 ως δείκτες ποιότητας των υπηρεσιών της Καθολικής Υπηρεσίας:

	ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΣ	ΟΡΙΣΜΟΣ	ΜΕΘΟΔΟΣ ΜΕΤΡΗΣΗΣ	ΣΤΟΧΟΣ
1	Χρόνος παροχής της αρχικής σύνδεσης <sup>3</sup>	ETSI ES 202 057	ETSI EG 202 057	3 εβδομάδες, για το 80% των αιτήσεων 9 εβδομάδες, για το 95% των αιτήσεων 12 εβδομάδες, για το 99% των αιτήσεων
2	Ποσοστό βλαβών ανά γραμμή πρόσβασης	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057	Συχνότητα βλαβών ανά 100 συνδέσεις ανά έτος 13,5
3	Χρόνος επισκευής βλαβών <sup>4</sup>	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057	το 70% σε 36 ώρες το 85% σε 72 ώρες το 95% σε 144 ώρες
4	Παράπονα για λάθη σε λογαριασμούς	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057	0,2%

<sup>3</sup> Στο συνολικό χρόνο παροχής αρχικής σύνδεσης δεν προσμετρώνται τα παρακάτω:

- Ζημιά που προκλήθηκε από τρίτο σε υπόγειο ή υποθαλάσσιο ή εναέριο καλώδιο του Παρόχου Καθολικής Υπηρεσίας.
- Ζημιά που προκλήθηκε εκτός δικτύου του Παρόχου Καθολικής Υπηρεσίας, αλλά επηρεάζει την παροχή της σχετικής υπηρεσίας.
- Μη έγκαιρη συνεργασία με τον συνδρομητή, η οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα του Παρόχου Καθολικής Υπηρεσίας
- Ανωτέρα βία σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία

<sup>4</sup> Στο συνολικό χρόνο επισκευής βλάβης δεν συμπεριλαμβάνονται τα παρακάτω:

- Ζημιά που προκλήθηκε από τρίτο σε υπόγειο ή υποθαλάσσιο ή εναέριο καλώδιο του Παρόχου Καθολικής Υπηρεσίας.
- Ζημιά που προκλήθηκε εκτός δικτύου του Παρόχου Καθολικής Υπηρεσίας, αλλά επηρεάζει την παροχή της σχετικής υπηρεσίας.
- Ζημιά που προκλήθηκε από τερματικό εξοπλισμό του συνδρομητή.
- Αναγγελθείσα βλάβη η οποία δεν ανιχνεύεται από τον Πάροχο Καθολικής Υπηρεσίας σε έλεγχο από άκρο σε άκρο (end to end test).
- Μη έγκαιρη συνεργασία με τον συνδρομητή η οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα του Παρόχου Καθολικής Υπηρεσίας
- Ανωτέρα βία σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.
- Όταν δεν υπάρχει διαθεσιμότητα της υπηρεσίας λόγω προγραμματισμένων εργασιών.
- Όταν δεν καθίσταται δυνατή η πρόσβαση του Παρόχου Καθολικής Υπηρεσίας στο χώρο του συνδρομητή στην περίπτωση που αυτό είναι αναγκαίο για την άρση της βλάβης.
- Όταν η χρήση της υπηρεσίας δεν γίνεται σύμφωνα με τους Εθνικούς και Διεθνείς κανονισμούς.



### 3. ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

1. Θεωρείτε τους 4 δείκτες ποιότητας που προτείνονται ως κατάλληλους για τον έλεγχο της ποιότητας των υπηρεσιών της καθολικής υπηρεσίας;
2. Συμφωνείτε με τις τιμές/στόχους που προτείνονται;
3. Αν όχι, ποιες τιμές/στόχους θεωρείτε κατάλληλες για τους 4 προτεινόμενους δείκτες ποιότητας, της καθολικής υπηρεσίας; Παρακαλούμε αιτιολογείστε.
4. Θεωρείτε ότι υπάρχουν και άλλοι δείκτες –δείκτες από το Παράρτημα Χ του Ν.4727/2020 ή οποιοδήποτε άλλοι- οι οποίοι θα πρέπει να συμπεριληφθούν για τον έλεγχο ποιότητας των υπηρεσιών της Καθολικής Υπηρεσίας; Παρακαλούμε αιτιολογείστε.