

# Γραφήματα

Παρουσιάζονται τα συγκριτικά γραφήματα της απόδοσης των παρόχων βάσει των Δεικτών Ποιότητας (ΔΠ) υπηρεσιών σταθερών επικοινωνιών, υπηρεσιών εξυπηρέτησης τελικών χρηστών και υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου (σύμφωνα με την Απόφαση της ΕΕΤΤ [991/7B/17-5-2021 – ΦΕΚ 2394/Β/7-6-2021](#)) για το έτος 2022.

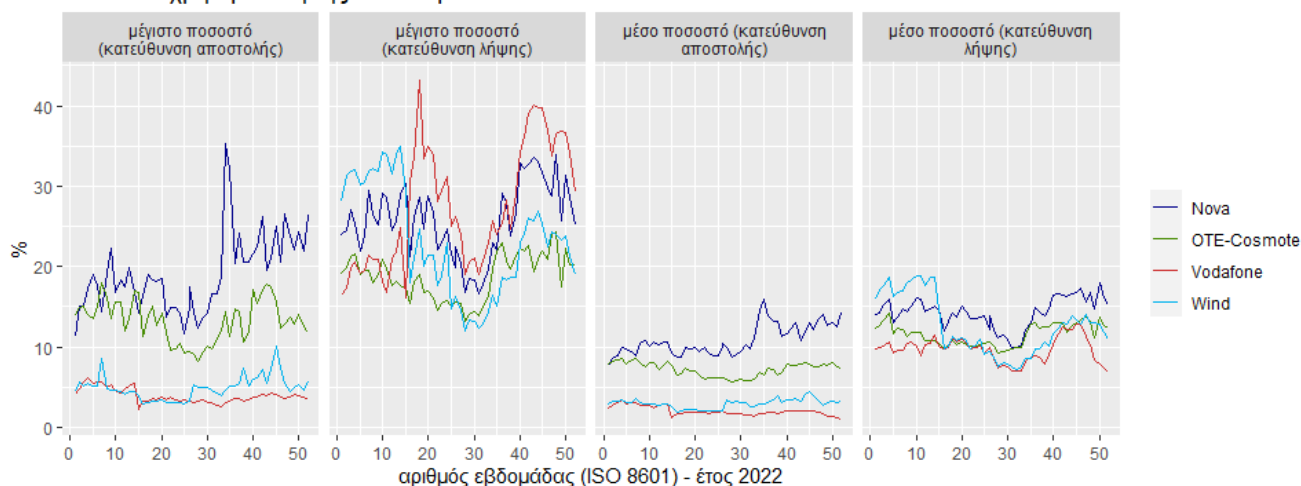
## **Χ01: Ποσοστό χρησιμοποίησης συνδέσμων**

Στα παρακάτω γραφήματα απεικονίζεται ο μέσος όρος των μετρήσεων: α) Για το σύνολο των διασυνδέσεων με άλλα αυτόνομα δίκτυα σε υποδομές Σημείων Ανταλλαγής Κίνησης Διαδικτύου (Internet Exchange Points, IXP) εντός Ελλάδας, β) Για το σύνολο των διασυνδέσεων με άλλα αυτόνομα εθνικά δίκτυα εκτός υποδομών Σημείων Ανταλλαγής Κίνησης Διαδικτύου, γ) Για το σύνολο των διασυνδέσεων με άλλα αυτόνομα διεθνή δίκτυα εκτός υποδομών Σημείων Ανταλλαγής Κίνησης Διαδικτύου.

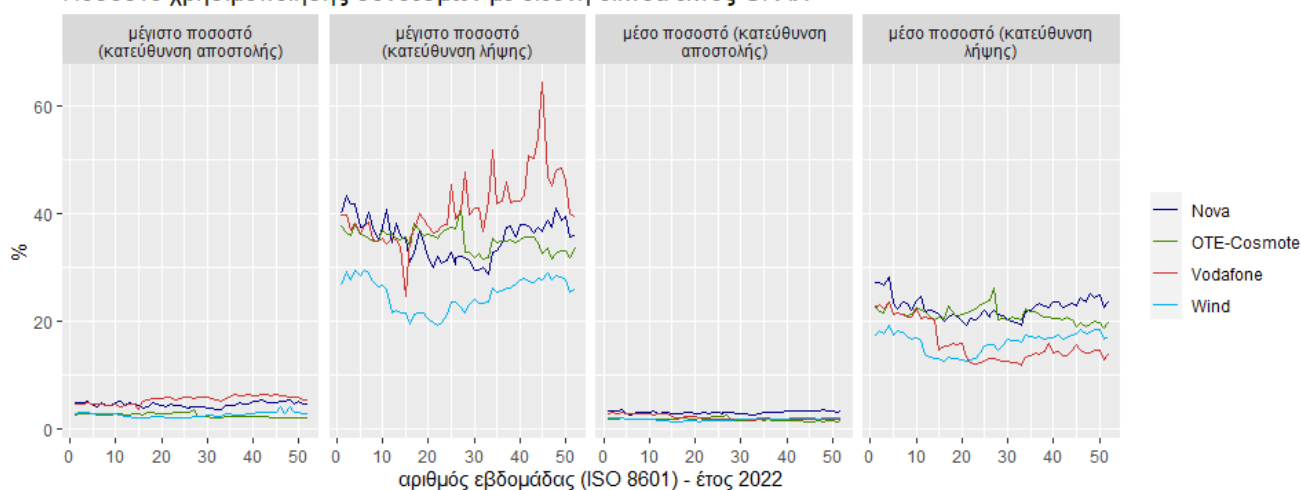
Για κάθε κατηγορία συνδέσμων, παρουσιάζεται το μέσο ποσοστό (%) χρησιμοποίησης και το μέγιστο ποσοστό<sup>1</sup> (%) χρησιμοποίησης του συνόλου των συνδέσμων που ανήκουν στην κατηγορία, ανά εβδομάδα της περιόδου μέτρησης, ξεχωριστά για την κατεύθυνση αποστολής (TX) και την κατεύθυνση λήψης (RX).

\* Λαμβάνεται ο μέσος όρος των μεγίστων για τις ημέρες της εβδομάδας.

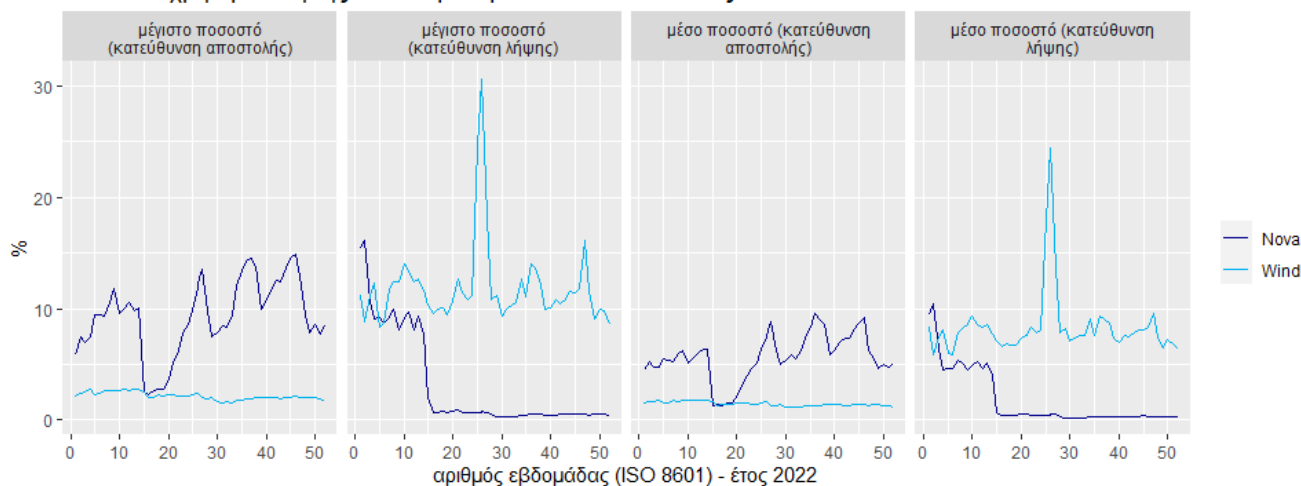
### Ποσοστό χρησιμοποίησης συνδέσμων στο GR-IX



### Ποσοστό χρησιμοποίησης συνδέσμων με διεθνή δίκτυα εκτός GR-IX



### Ποσοστό χρησιμοποίησης συνδέσμων με εθνικά δίκτυα εκτός GR-IX

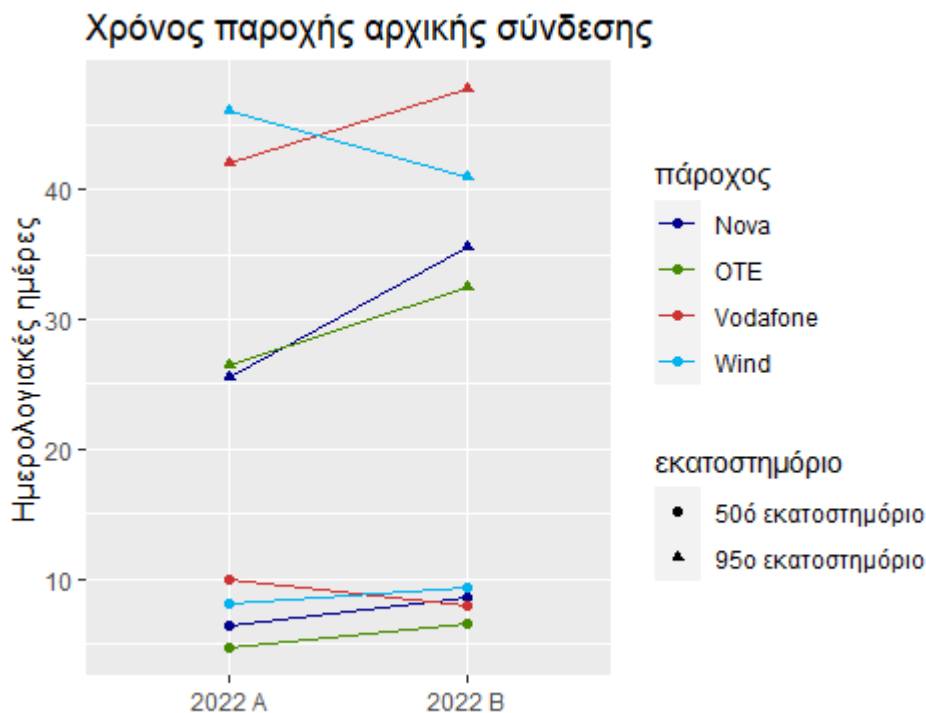


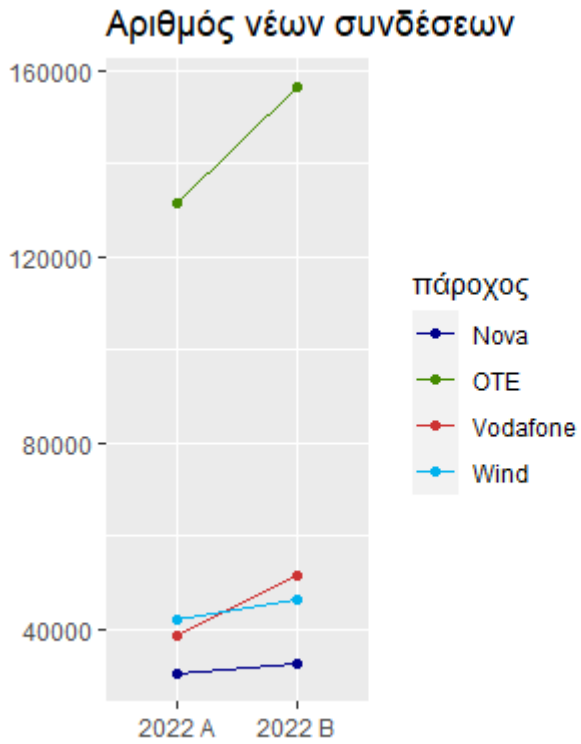
■ [Κατεβάστε τα στατιστικά του ΔΠ Χ01 σε μορφή πίνακα](#)

[\(αρχείο xlsx\)](#)

## Σ01: Χρόνος παροχής αρχικής σύνδεσης

Στα παρακάτω γραφήματα εμφανίζεται ο χρόνος παροχής αρχικής σύνδεσης για το 50ο εκατοστημόριο (μεσαία τιμή) και το 95ο εκατοστημόριο (ανώτερη τιμή που περιλαμβάνει το 95% των μετρήσεων) για τις νέες συνδέσεις σε όλη την επικράτεια, καθώς και ο αριθμός νέων συνδέσεων για κάθε πάροχο.





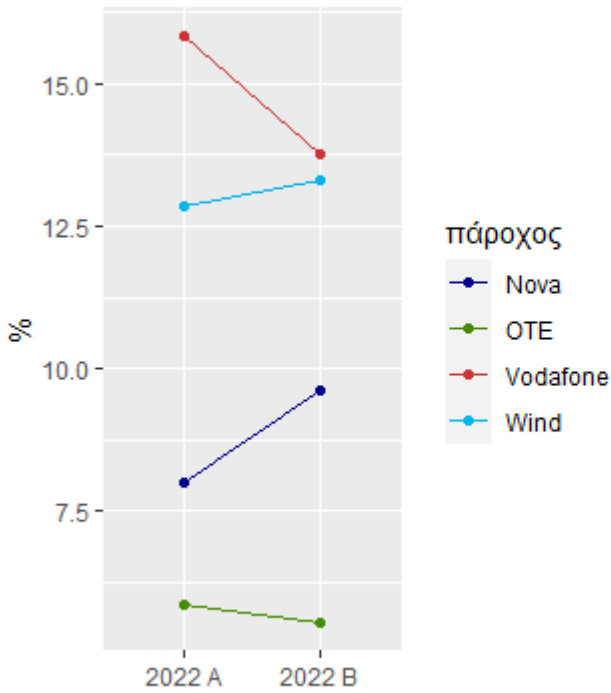
▪

[Κατεβάστε τα στατιστικά του ΔΠ Σ01 \(αναλυτικά και συνοπτικά\) σε μορφή πίνακα \(αρχείο xlsx\)](#)

## Σ02: Ποσοστό αναφορών βλάβης

Στο παρακάτω γράφημα απεικονίζονται τα ποσοστά αναφορών βλάβης ανά πάροχο σε όλη την Επικράτεια.

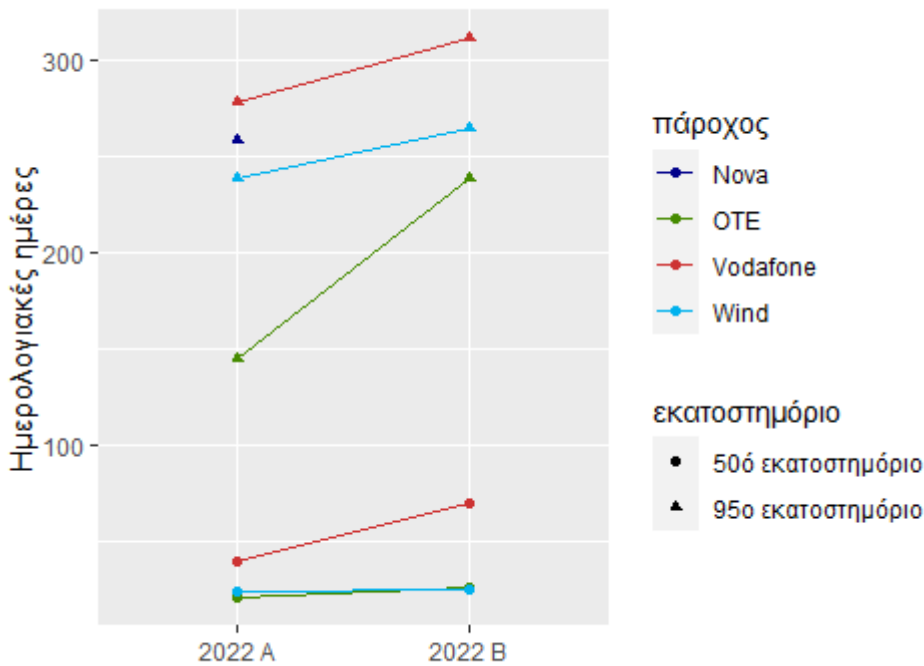
### Ποσοστό αναφορών βλάβης



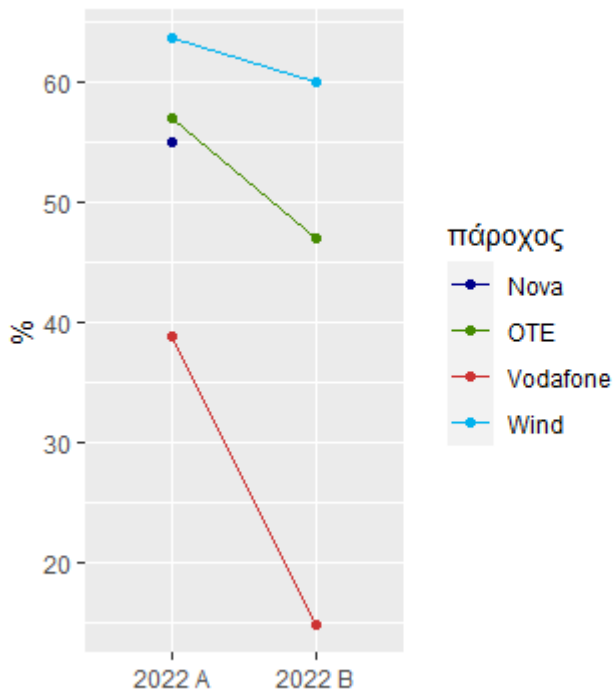
### ΣΟ3: Χρόνος αποκατάστασης βλαβών

Σημείωση: Στο Β εξάμηνο 2022 δεν περιλαμβάνονται τα αποτελέσματα της εταιρείας Nova, λόγω εντοπισμού λαθών.

### Χρόνος αποκατάστασης βλαβών



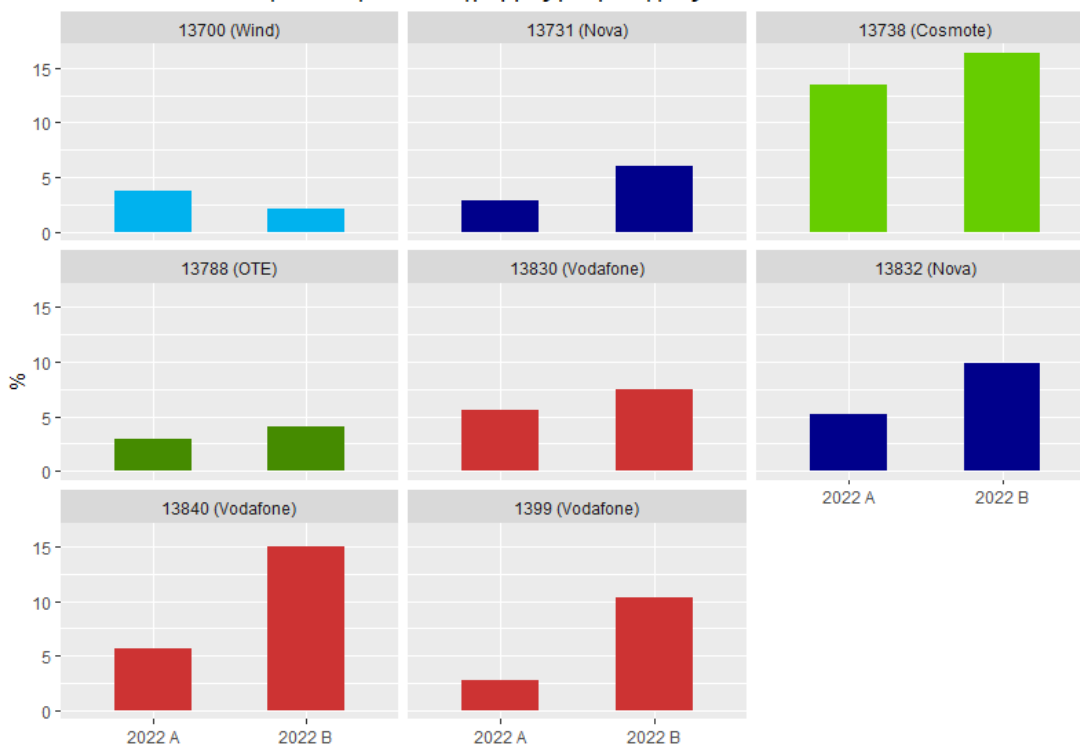
## Ποσοστό βλαβών που αποκαθίστανται σε μια εργάσιμη



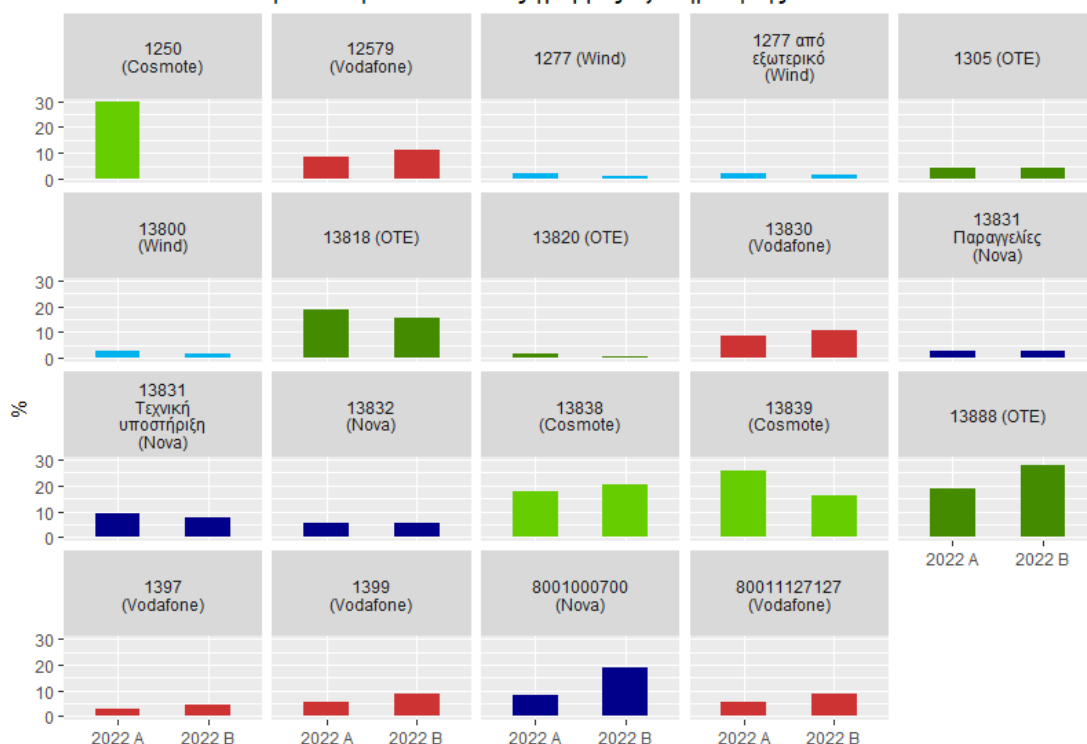
[Κατεβάστε τα στατιστικά των ΔΠ Σ02-Σ03 \(αναλυτικά και συνοπτικά\) σε μορφή πίνακα \(αρχείο xlsx\)](#)

## Ε01: Ποσοστό αναπάντητων κλήσεων

### Ποσοστό αναπάντητων κλήσεων σε γραμμές βλαβοληψίας



### Ποσοστό αναπάντητων κλήσεων σε άλλες γραμμές εξυπηρέτησης



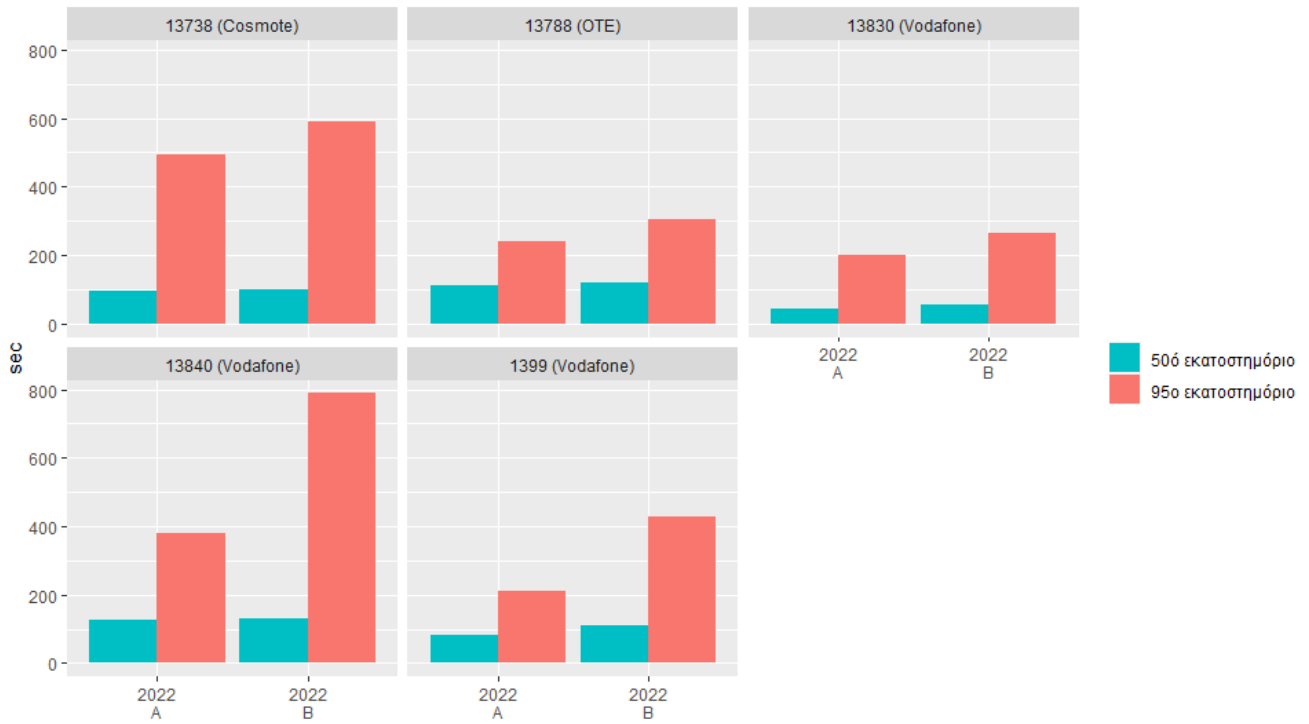
## Ε02: Χρόνος απόκρισης σε τηλεφωνικούς αριθμούς εξυπηρέτησης τελικών χρηστών

Στα παρακάτω γραφήματα απεικονίζεται το 50ο εκατοστημόριο (μεσαία τιμή) και το 95ο εκατοστημόριο (ανώτερη τιμή που περιλαμβάνει το 95% των μετρήσεων) του χρόνου απόκρισης ανά τηλεφωνικό αριθμό εξυπηρέτησης, καθώς και το ποσοστό των κλήσεων που απαντήθηκαν εντός 60 δευτερολέπτων.

Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται ξεχωριστά για τις γραμμές βλαβοληψίας γραμμές βλαβοληψίας και για τις υπόλοιπες γραμμές εξυπηρέτησης.\*

\* Δεν περιλαμβάνονται αποτελέσματα για τους αριθμούς 13731, 13831, 13832 της εταιρείας Nova και 13700, 13800 της εταιρείας Wind, λόγω εντοπισμού λαθών.

### Χρόνος απόκρισης κλήσης σε γραμμές βλαβοληφίας

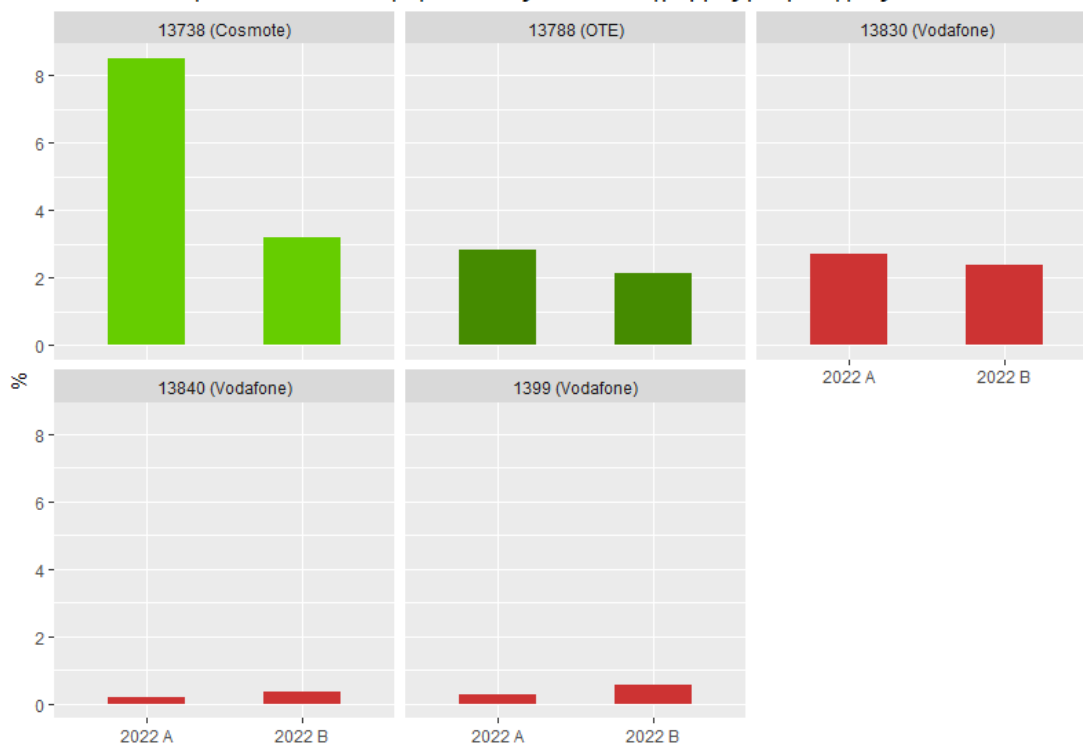


### Χρόνος απόκρισης κλήσης σε άλλες γραμμές εξυπηρέτησης





### Ποσοστό κλήσεων που απαντήθηκαν εντός 60 sec σε γραμμές βλαβοληψίας



### Ποσοστό κλήσεων που απαντήθηκαν εντός 60 sec σε άλλες γραμμές εξυπηρέτησης

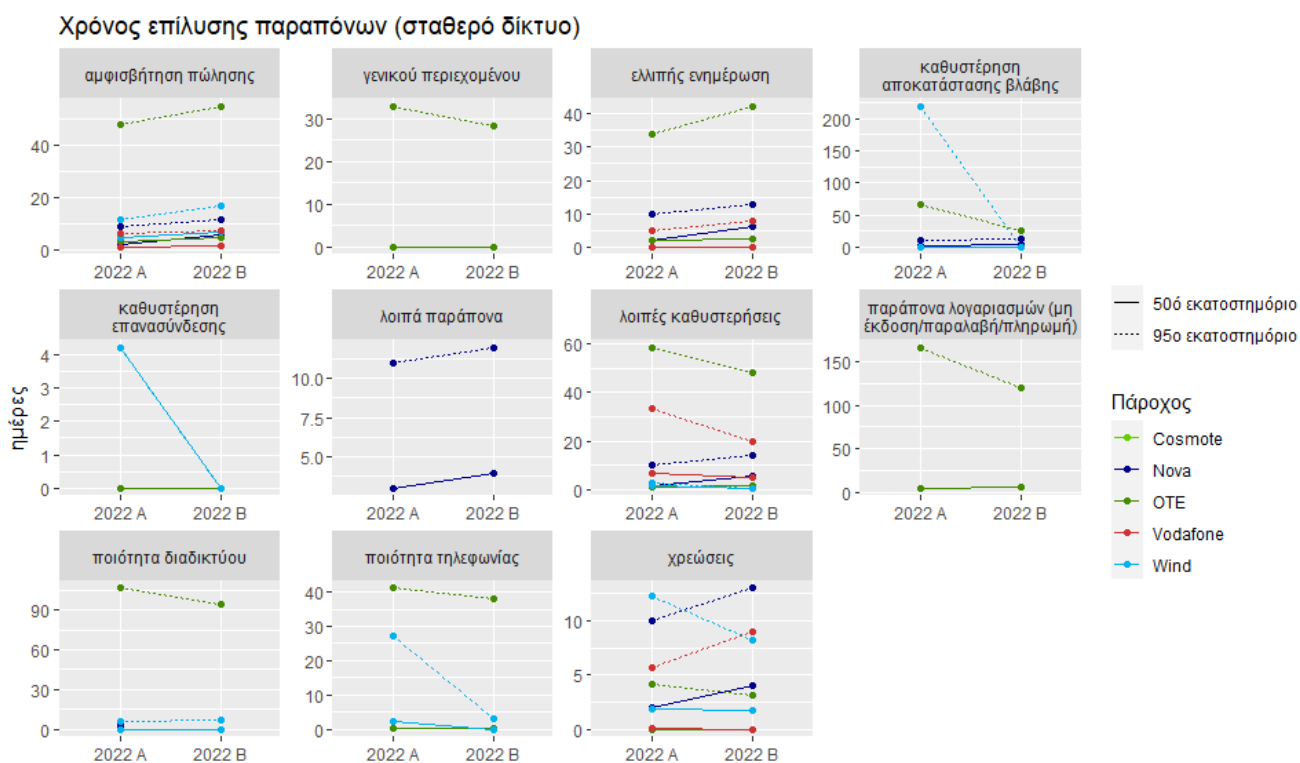


■ [Κατεβάστε τα στατιστικά των ΔΠ Ε01-Ε02 σε μορφή πίνακα \(αρχείο xlsx\)](#)

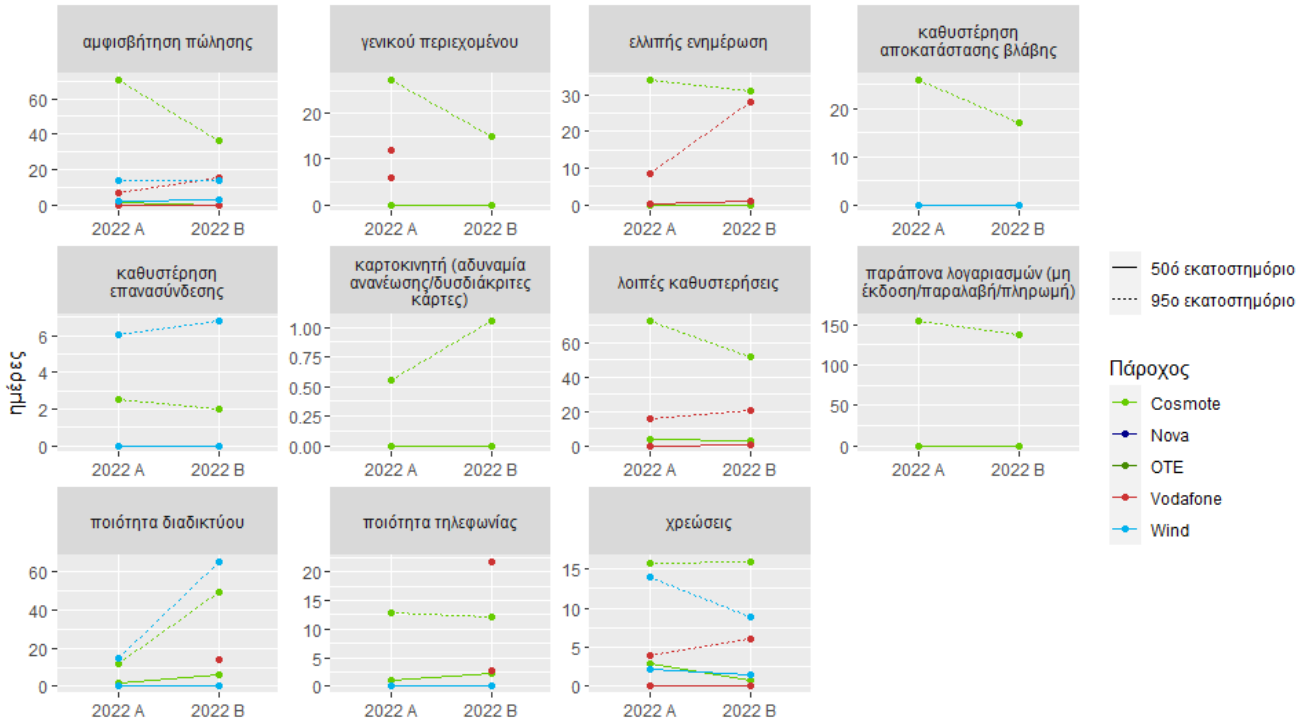
## Ε03: Ποσοστά και χρόνοι επίλυσης παραπόνων συνδρομητών

Στα παρακάτω γραφήματα απεικονίζεται το 50ο εκατοστημόριο (μεσαία τιμή) και το 95ο εκατοστημόριο του χρόνου επίλυσης των παραπόνων που επιλύθηκαν στην υπό εξέταση χρονική περίοδο (ανεξαρτήτως της ημερομηνίας υποβολής). Γίνεται κατηγοριοποίηση σχετικά με το αν το παράπονο αναφέρεται στο σταθερό ή στο κινητό δίκτυο ή και στα δύο (π.χ. παράπονα για ενοποιημένες υπηρεσίες<sup>2</sup>). Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στο ίδιο διάγραμμα για κοινές κατηγορίες παραπόνων μεταξύ των παρόχων.

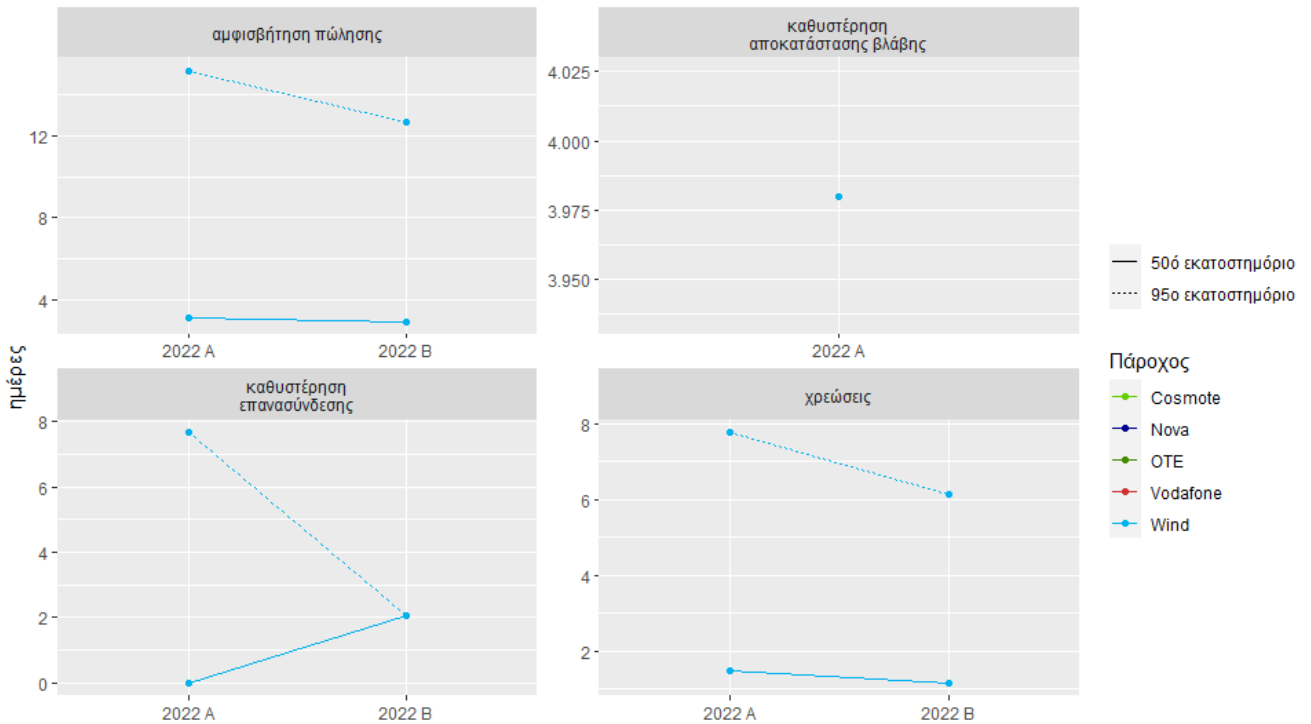
\* Παράπονα για ενοποιημένες υπηρεσίες αναφέρθηκαν μόνο από την εταιρεία Wind.



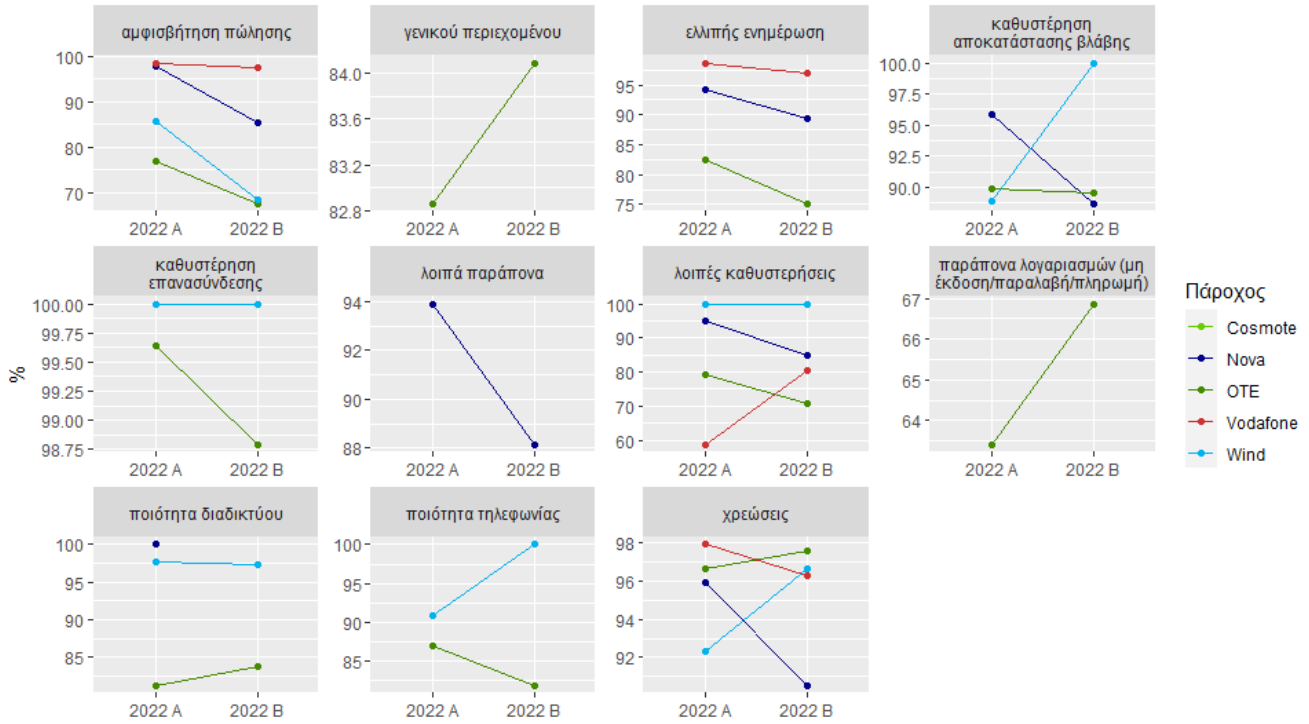
### Χρόνος επίλυσης παραπόνων (κινητό δίκτυο)



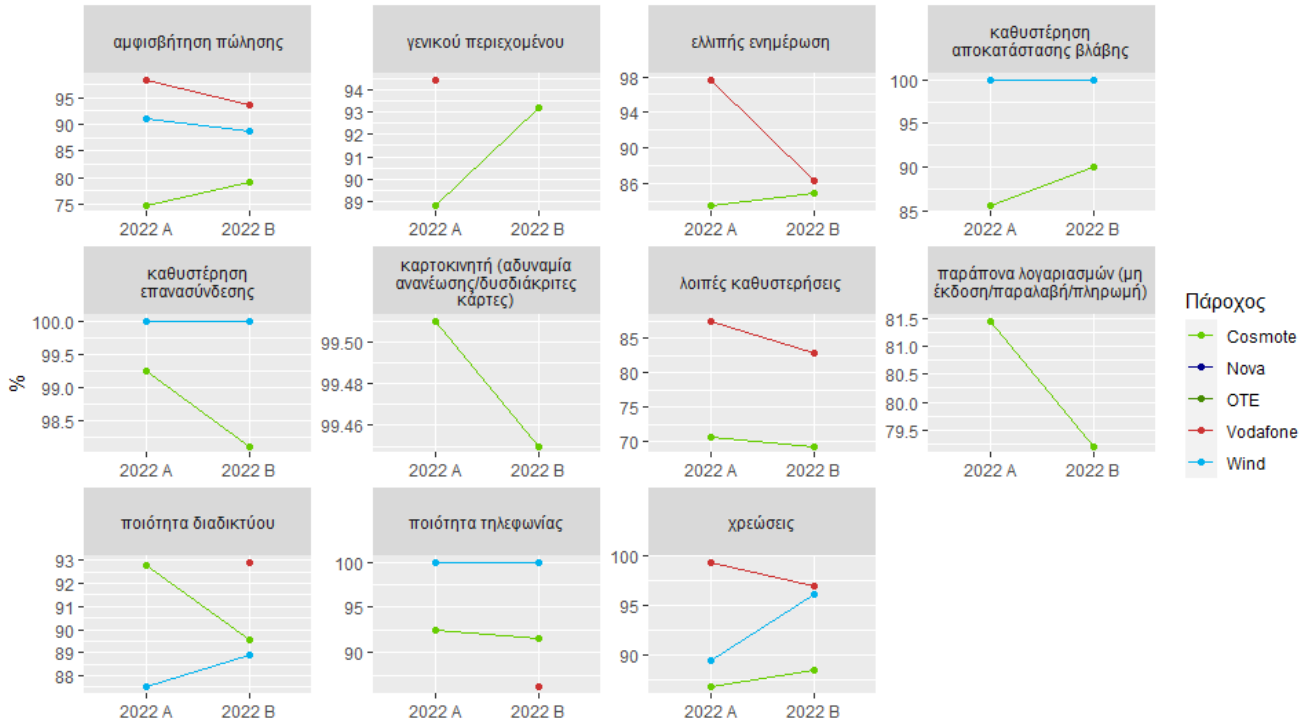
### Χρόνος επίλυσης παραπόνων (σταθερό και κινητό δίκτυο)



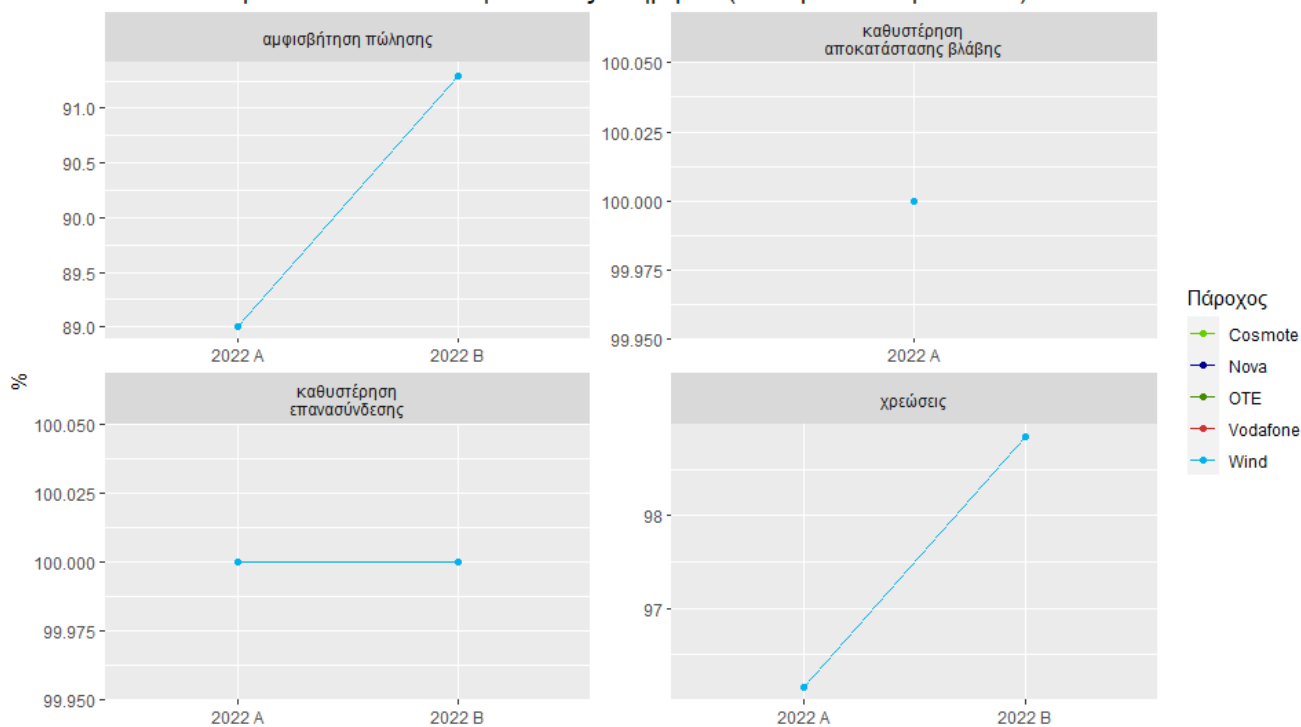
### Ποσοστό παραπόνων που επιλύθηκαν εντός 10 ημερών (σταθερό δίκτυο)



### Ποσοστό παραπόνων που επιλύθηκαν εντός 10 ημερών (κινητό δίκτυο)



### Ποσοστό παραπόνων που επιλύθηκαν εντός 10 ημερών (σταθερό και κινητό δίκτυο)



■

[Κατεβάστε τα στατιστικά του ΔΠ Ε03 \(αναλυτικά και συνοπτικά\) σε μορφή πίνακα \(αρχείο xls\)](#)

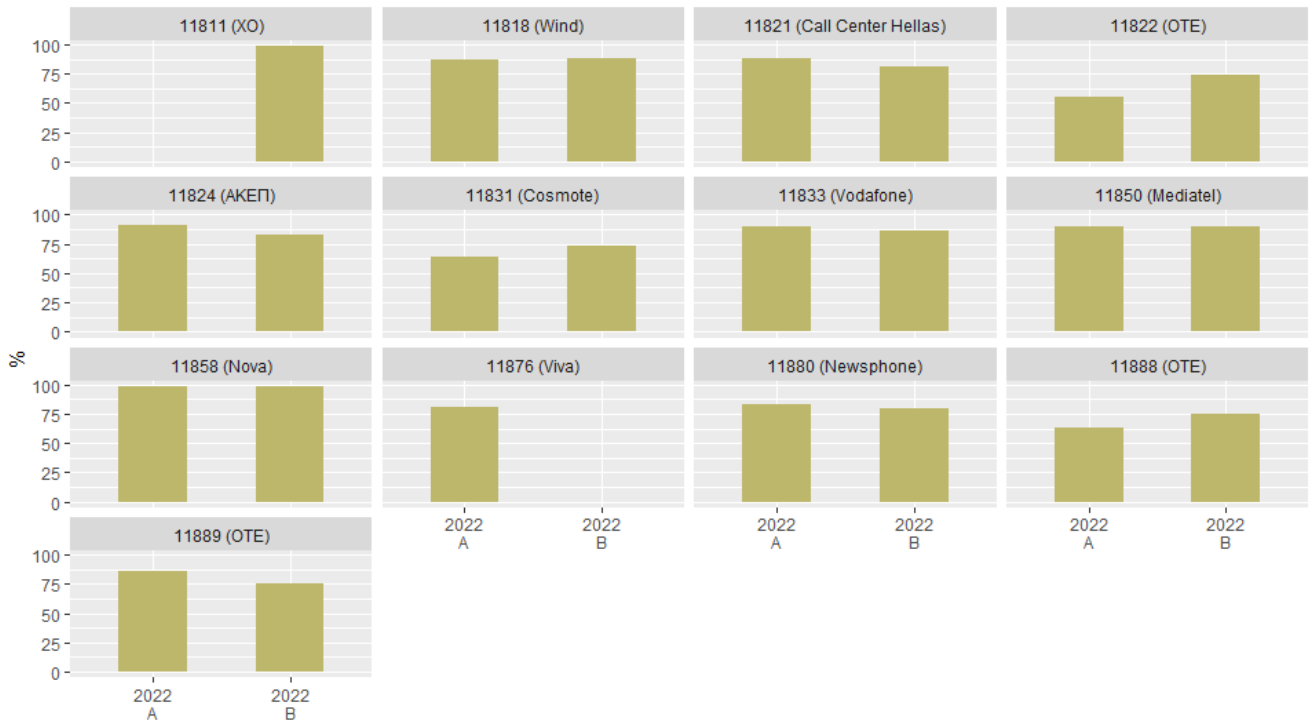
## Κ01: Χρόνος απόκρισης υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου

Στα επόμενα γραφήματα απεικονίζεται το 50ο εκατοστημόριο (μεσαία τιμή) και το 95ο εκατοστημόριο του χρόνου απόκρισης για κάθε αριθμό τηλεφωνικού καταλόγου, καθώς και το ποσοστό των κλήσεων που απαντώνται εντός 20 δευτερολέπτων από τη στιγμή της εγκατάστασης της κλήσης.

### Χρόνος απόκρισης κλήσης σε υπηρεσίες τηλεφωνικού καταλόγου



### Ποσοστό κλήσεων που απαντώνται εντός 20 sec



■ [Κατεβάστε τα στατιστικά του ΔΠ Κ01 σε μορφή πίνακα \(αρχείο xls\)](#)

■

[Γραφήματα απόδοσης Β εξάμηνο 2022](#)

▪

[Γραφήματα απόδοσης Α εξάμηνο 2022](#)

▪

[Γραφήματα απόδοσης έως 31/12/2021](#)

**ΔΗΛΩΣΗ ΑΠΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ (DISCLAIMER):** *Επισημαίνεται ότι η δημοσιοποίηση των αποτελεσμάτων δεν ενέχει χαρακτήρα πιστοποίησής τους από την ΕΕΤΤ. Τα αποτελέσματα για τους Δ.Π. δημοσιεύονται στον παρόντα ιστότοπο, όπως κοινοποιούνται στην ΕΕΤΤ από τους υπόχρεους παρόχους. Η ΕΕΤΤ προβαίνει σε ελέγχους των αποτελεσμάτων κατά το μέτρο του δυνατού, ωστόσο δεν είναι υπεύθυνη για οποιαδήποτε σφάλματα κατά τη μέτρηση ή την επεξεργασία των αποτελεσμάτων από τους παρόχους. Σε κάθε περίπτωση, εφιστάται η προσοχή των ενδιαφερομένων κατά τη χρήση των αποτελεσμάτων αυτών.*