

Δείκτες Ποιότητας Έως 31/12/2021

Η ΕΕΤΤ, με την υπ' αριθ. ΑΠ. 621/011/27-09-2011 Απόφασή της (ΦΕΚ 2417/Β/1-11-2011), τροποποίησε και κωδικοποίησε την Απόφαση που καθορίζει τους Δείκτες Ποιότητας (Δ.Π.) των παρεχόμενων προς το κοινό (δημόσιων) υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Οι συγκεκριμένοι δείκτες χρησιμοποιήθηκαν για την αποτύπωση της ποιότητας των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών έως 31/12/2021.

Οι συγκεκριμένοι ΔΠ δημοσιεύονται στις ιστοσελίδες των παρόχων που υπέχουν σχετικές υποχρεώσεις (υπόχρεοι πάροχοι), καθώς και της ΕΕΤΤ, αποσκοπώντας να διευκολύνουν τους τελικούς χρήστες στη:

- Σύγκριση της ποιότητας υπηρεσιών που παρέχονται από διαφορετικούς (υπόχρεους) παρόχους υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών.
- Πιστοποίηση, στο μέτρο του δυνατού, της ποιότητας υπηρεσιών που ήδη τους παρέχονται.

Κάθε υπόχρεος πάροχος, μεταξύ άλλων, υποχρεούται να:

- Δημοσιεύει τους ΔΠ (μαζί με τις σχετικές αναφορές σε επεξηγηματικά κείμενα) των παρεχόμενων από αυτόν υπηρεσιών για τους οποίους υπέχει υποχρέωση, σε εύκολα προσβάσιμο και διακριτό σημείο της ιστοσελίδας του. Το σημείο αυτό της ιστοσελίδας του υπόχρεου παρόχου επιπλέον παρουσιάζεται σε προσιτή μορφή για άτομα με προβλήματα στην όραση.
- Διαθέτει ατελώς, κατόπιν σχετικού αιτήματος καταναλωτή που υποβάλλεται είτε εγγράφως είτε τηλεφωνικώς είτε μέσω Διαδικτύου είτε αυτοπροσώπως στα σημεία πώλησης του υπόχρεου παρόχου είτε με οποιοδήποτε άλλο τρόπο, εκτύπωση του περιεχομένου της ιστοσελίδας του υπόχρεου παρόχου όπου δημοσιεύονται οι ΔΠ των παρεχόμενων από

αυτόν υπηρεσιών. Η εκτύπωση επιπλέον διατίθεται σε προσιτή μορφή, κατόπιν σχετικού αιτήματος, για άτομα με προβλήματα στην όραση.

- Διαθέτει ατελώς σε κάθε νέο συνδρομητή του, μαζί με τους συμβατικούς όρους, εκτύπωση για τις υπηρεσίες που αποτελούν το αντικείμενο της σύμβασης, του περιεχομένου της ιστοσελίδας του, όπου ο υπόχρεος πάροχος δημοσιεύει τους Δ.Π. των παρεχόμενων από αυτόν υπηρεσιών. Η εκτύπωση επιπλέον διατίθεται σε προσιτή μορφή, κατόπιν σχετικού αιτήματος, για άτομα με προβλήματα στην όραση.

Η παρουσίαση/διάθεση των ΔΠ σύμφωνα με τα ανωτέρω γίνεται με σαφή και εύληπτο τρόπο και οι ΔΠ είναι πάντοτε επικαιροποιημένοι. Τα κείμενα παρουσίασης των αποτελεσμάτων αναφέρουν τυχόν αποκλίσεις από τον τρόπο μέτρησης κάθε δείκτη και συνοπτικά τους λόγους των αποκλίσεων αυτών.

Οι ΔΠ που αναφέρονται στην Απόφαση της ΕΕΤΤ αποτελούν το ελάχιστο σύνολο δεικτών, το οποίο οι υπόχρεοι πάροχοι υποχρεούνται να παρουσιάζουν. Οι πάροχοι αυτοί δύνανται να μετρούν και να παρουσιάζουν και άλλους πρόσθετους ΔΠ 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 ΔΠ που υποχρεούνται να μετρούν.

Τα αποτελέσματα μετρήσεων για κάθε ΔΠ που ορίζει η Απόφαση αυτή αφορούν το τυπικό επίπεδο ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και δεν περιλαμβάνουν περιπτώσεις στις οποίες ο συνδρομητής καταβάλλει υψηλότερο/χαμηλότερο αντίτιμο για καλύτερη/χειρότερη ποιότητα παρεχόμενης υπηρεσίας από το τυπικό επίπεδο ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, αντίστοιχα.

Τονίζεται ότι, υπεύθυνος για την ποιότητα της παρεχόμενης υπηρεσίας στους τελικούς χρήστες, για τη διεξαγωγή των μετρήσεων καθώς και την παρουσίαση των αντίστοιχων ΔΠ

υπηρεσιών σταθερής τηλεφωνίας (ΔΠ F), σταθερών ευρυζωνικών υπηρεσιών και υπηρεσιών VoIP (ΔΠ B), υπηρεσιών εξυπηρέτησης τελικών χρηστών (ΔΠ H) και υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου (ΔΠ K), όπως ορίζονται στην Απόφαση της ΕΕΤΤ, είναι ο πάροχος υπηρεσίας που χρεώνει τον τελικό χρήστη.

Περαιτέρω, υπεύθυνος για την ποιότητα της παρεχόμενης υπηρεσίας σε συστήματα κινητών επικοινωνιών είναι ο πάροχος υπηρεσίας που χρεώνει τον τελικό χρήστη. Υπεύθυνος για τη διεξαγωγή μετρήσεων των αντίστοιχων ΔΠ υπηρεσιών συστημάτων κινητών επικοινωνιών είναι η ΕΕΤΤ ενώ για την παρουσίαση αυτών είναι τόσο η ΕΕΤΤ όσο και ο κάθε πάροχος.

Δείκτες Ποιότητας σταθερής τηλεφωνίας

Οι Δείκτες Ποιότητας των υπηρεσιών σταθερής τηλεφωνίας είναι οι ακόλουθοι:

F01 : Ποσοστό αποτυχίας κλήσεων

F02 : Ποσοστό κοινοχρήστων τηλεφώνων σε κατάσταση λειτουργίας

F03 : Ποιότητα σύνδεσης για ομιλία

F04 : Χρόνος παροχής για αρχική σύνδεση

F05 : Συχνότητα αναφορών βλάβης ανά σύνδεση

F06 : Χρόνος αποκατάστασης βλαβών

Με την επιφύλαξη ειδικότερων προβλέψεων ανά ΔΠ, υπόχρεοι μέτρησης, κοινοποίησης στην ΕΕΤΤ και δημοσίευσης των ΔΠ σταθερής τηλεφωνίας (εκτός του F02) είναι οι πάροχοι που παρέχουν διαθέσιμη στο κοινό άμεση (όπου ο πάροχος παρέχει και το δίκτυο πρόσβασης συμπεριλαμβανομένων των παρόχων υπηρεσιών μέσω Πλήρως Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο καθώς και μέσω Μεριζόμενης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο) τηλεφωνική υπηρεσία σε σταθερές θέσεις μέσω ενσύρματων δικτύων ώστε από το σημείο τερματισμού δικτύου στις εγκαταστάσεις του τελικού χρήστη μέχρι το πλησιέστερο Τοπικό Κέντρο (local exchange) μεταγωγής η τηλεφωνική υπηρεσία παρέχεται με χρήση τεχνολογιών PSTN/ISDN, και επιπρόσθετα διαθέτουν τουλάχιστον 50.000 συνδρομητές της υπηρεσίας αυτής την πρώτη ημέρα του τελευταίου

μήνα που προηγείται της περιόδου συλλογής δεδομένων.

Υπόχρεος μέτρησης, κοινοποίησης στην ΕΕΤΤ και δημοσίευσης του ΔΠ F02 είναι ο εκάστοτε Πάροχος Καθολικής Υπηρεσίας.

Εικονικοί πάροχοι τηλεφωνικών υπηρεσιών και γενικότερα μεταπωλητές που λειτουργούν υπό καθεστώς Γενικής Άδειας δεν υποχρεούνται να πραγματοποιούν μετρήσεις ΔΠ υπηρεσιών, σύμφωνα με την Απόφαση αυτή αλλά υποχρεούνται να δημοσιοποιούν το γεγονός αυτό στην ιστοσελίδα τους καθώς και το όνομα/ονόματα των άλλων παρόχων των οποίων τις υποδομές χρησιμοποιούν, και να δημοσιοποιούν ή να παρέχουν κατάλληλο σύνδεσμο στην ιστοσελίδα τους για τα αποτελέσματα των ΔΠ των παρόχων αυτών.

▪

[Αποτελέσματα Δεικτών σταθερής τηλεφωνίας](#)

Δείκτες Ποιότητας Σταθερών Ευρυζωνικών Υπηρεσιών και Υπηρεσιών VoIP

Οι Δείκτες Ποιότητας (ΔΠ) των Σταθερών Ευρυζωνικών Υπηρεσιών και Υπηρεσιών VoIP είναι οι ακόλουθοι :

B01: Ταχύτητα μετάδοσης δεδομένων στο τμήμα συγκέντρωσης του δικτύου πρόσβασης και στο δίκτυο κορμού

B02: Χωρητικότητα Διασύνδεσης

B03: Ποσοστό αποτυχίας κλήσεων VoIP

B04: Ποιότητα σύνδεσης για ομιλία VoIP

B05: Χρόνος παροχής για αρχική σύνδεση

B06: Συχνότητα αναφορών βλάβης ανά σύνδεση

B07: Χρόνος αποκατάστασης βλαβών

B08: Περιορισμοί στη χρήση και παροχή υπηρεσιών εγγυημένης ποιότητας/δυνατότητα σύναψης Συμφωνιών Επιπέδου Υπηρεσίας (SLA)

Με την επιφύλαξη ειδικότερων προβλέψεων ανά ΔΠ, υπόχρεοι μέτρησης, κοινοποίησης στην ΕΕΤΤ και δημοσίευσης των Δ.Π. B01, B02, B05, B06, B07 και B08 είναι οι πάροχοι που παρέχουν ευρυζωνικές υπηρεσίες σε σταθερές θέσεις μέσω ενσύρματων

δικτύων τεχνολογιών xDSL και επιπρόσθετα διαθέτουν τουλάχιστον 50.000 συνδρομητές άμεσης υπηρεσίας (όπου ο πάροχος παρέχει και το δίκτυο πρόσβασης συμπεριλαμβανομένων των παρόχων υπηρεσιών μέσω Πλήρως Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο καθώς και μέσω Μεριζόμενης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο) ή 50.000 συνδρομητές έμμεσης υπηρεσίας (όπου ο πάροχος δεν διαθέτει το δίκτυο πρόσβασης, συμπεριλαμβανομένων των παρόχων που παρέχουν ευρυζωνικές υπηρεσίες μέσω Χονδρικής Ευρυζωνικής Πρόσβασης) την πρώτη ημέρα του τελευταίου μήνα που προηγείται της περιόδου συλλογής δεδομένων.

Υπόχρεοι μέτρησης των ΔΠ Β03, Β04, είναι οι προαναφερόμενοι πάροχοι άμεσης υπηρεσίας, οι οποίοι επιπρόσθετα από το σημείο τερματισμού δικτύου στις εγκαταστάσεις του τελικού χρήστη μέχρι το πλησιέστερο Τοπικό Κέντρο μεταγωγής παρέχουν τηλεφωνική υπηρεσία χρησιμοποιώντας, μερικά ή ολικά, τεχνολογίες IP (δηλαδή δεν χρησιμοποιούν αποκλειστικά τεχνολογίες PSTN/ISDN).

Εικονικοί πάροχοι τηλεφωνικών υπηρεσιών και γενικότερα μεταπωλητές που λειτουργούν υπό καθεστώς Γενικής Άδειας δεν υποχρεούνται να πραγματοποιούν μετρήσεις ΔΠ υπηρεσιών, σύμφωνα με την Απόφαση αυτή αλλά υποχρεούνται να δημοσιοποιούν το γεγονός αυτό στην ιστοσελίδα τους καθώς και το όνομα/ονόματα των άλλων παρόχων των οποίων τις υποδομές χρησιμοποιούν, και να δημοσιοποιούν ή να παρέχουν κατάλληλο σύνδεσμο στην ιστοσελίδα τους για τα αποτελέσματα των ΔΠ των παρόχων αυτών.

▪

[Αποτελέσματα Δεικτών σταθερών ευρυζωνικών υπηρεσιών και υπηρεσιών VoIP](#)

Δείκτες Ποιότητας εξυπηρέτησης τελικών χρηστών

Οι Δείκτες Ποιότητας (ΔΠ) υπηρεσιών Εξυπηρέτησης Τελικών Χρηστών είναι οι ακόλουθοι :

H01: Διαθεσιμότητα και χρέωση υπηρεσιών εξυπηρέτησης τελικών χρηστών

H02: Ποσοστό αναπάντητων κλήσεων ανά τηλεφωνική γραμμή εξυπηρέτησης τελικών χρηστών

H03: Μέσος χρόνος απόκρισης γραμμών υπηρεσιών εξυπηρέτησης τελικών χρηστών

H04: Ποσοστό εξυπηρέτησης παραπόνων τελικών χρηστών

H05: Ποσοστό παραπόνων ορθότητας λογαριασμού

Με την επιφύλαξη ειδικότερων προβλέψεων ανά ΔΠ, υπόχρεοι μέτρησης, κοινοποίησης στην ΕΕΤΤ και δημοσίευσης των προαναφερόμενων ΔΠ εξυπηρέτησης τελικών χρηστών είναι οι υπόχρεοι πάροχοι υπηρεσιών σταθερής τηλεφωνίας (υπόχρεοι πάροχοι ΔΠ F), σταθερών ευρυζωνικών υπηρεσιών και υπηρεσιών VoIP (υπόχρεοι πάροχοι ΔΠ Β), καθώς και υπηρεσιών συστημάτων κινητών επικοινωνιών (υπόχρεοι πάροχοι ΔΠ Μ).

▪

[Αποτελέσματα Δεικτών εξυπηρέτησης τελικών χρηστών](#)

Δείκτες Ποιότητας υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου

Ο Δείκτης Ποιότητας (ΔΠ) των υπηρεσιών Πληροφοριών Καταλόγου είναι ο ακόλουθος :

K01: Χρόνος απόκρισης υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου

Υπόχρεοι μέτρησης, κοινοποίησης στην ΕΕΤΤ και δημοσίευσης του ΔΠ K01 είναι οι πάροχοι υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου.

▪

[Αποτελέσματα Δεικτών υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου](#)

▪

[Οδηγίες υποβολής \(για υπόχρεους παρόχους\)](#)