

Μαρούσι, 27/09/2011

ΑΠ. 621/011

ΑΠΟΦΑΣΗ

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)»

Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ),

Έχοντας υπόψη:

- α. το Ν. 3431/2006 «Περί Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 13/Α/2006), ιδίως τα άρθρα 12, εδάφια ιβ, λη και μα, 17, 21 και 57 παρ. 3 αυτού,
- β. το Ν. 3471/2006 «Προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και τροποποίηση του Ν. 2472/1997», (ΦΕΚ 133/Α/2006), όπως ισχύει,
- γ. το Ν. 3852/2010 «Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης –Πρόγραμμα Καλλικράτης» (ΦΕΚ 87/Α/2010),
- δ. την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ. 390/3/13-6-2006 «Κανονισμός Γενικών Αδειών», (ΦΕΚ 748/Β/2006), όπως ισχύει,
- ε. την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ. 375/10/14-02-2006, «Κανονισμός Διαδικασίας Δημόσιας Διαβούλευσης» (ΦΕΚ 314/Β/2006),
- στ. την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ. 596/010/17-03-2011 «Διεξαγωγή Δημόσιας Διαβούλευσης αναφορικά με την 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» και την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ. 600/021/14-04-2011, με την οποία παρατάθηκε η διάρκεια διεξαγωγής της Δημόσιας Διαβούλευσης,
- ζ. τη διεξαχθείσα Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με την Τροποποίηση και Κωδικοποίηση της Απόφασης της ΕΕΤΤ ΑΠ. 480/017/13-05-2008 που διεξήχθη στο διάστημα από 28 Μαρτίου 2011 έως 12 Μαΐου 2011,
- η. τις απαντήσεις των συμμετεχόντων στην Δημόσια Διαβούλευση, όπως περιλαμβάνονται στον ακόλουθο πίνακα:

A/A	ΣΥΜΜΕΤΕΧΩΝ ΣΤΗΝ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ	Αρ. Πρωτοκόλλου
1.	Adsl.gr	34114/02-09-2011
2.	COSMOTE ΚΙΝΗΤΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.	19108/12-05-2011
3.	ΣΥΤΑ ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.	19265/13-05-2011
4.	ΕΛΟΤ	16571/26-04-2011
5.	FORTHNET	19351/13-05-2011
6.	Hellas Online	19575/16-05-2011
7.	INFOWORLD ΑΦΟΙ ΚΑΨΟΥΛΗ Ο.Ε.	19161/12-05-2011
8.	ΜΤΕΛ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ	16619/26-04-2011
9.	ΟΝ TELECOMS S.A.	19440/13-05-2011
10.	ΟΤΕ Α.Ε.	19464/13-05-2011
11.	VODAFONE-PANAFON S.A.	19178/12-05-2011
12.	WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.Β.Ε.	3392/12-05-2011

- θ. την υπ' αριθ. Πρωτοκόλλου ΕΕΤΤ 22368/2-6-2011 επιστολή σε ορισμένους παρόχους για την παροχή διευκρινίσεων σε θέματα που έχρηζαν περαιτέρω διερεύνησης αναφορικά με την τροποποίηση και κωδικοποίηση της απόφασης της ΕΕΤΤ ΑΠ. 480/017/13-5-2008,
- ι. τις επιστολές-απαντήσεις των ερωτηθέντων παρόχων, όπως περιλαμβάνονται στον ακόλουθο πίνακα:

A/A	Πάροχος που ερωτήθηκε με την υπ' αριθ, Πρωτοκόλλου 22368/2-6-2011 επιστολή της ΕΕΤΤ	Αρ.Πρωτοκόλλου
1.	ΣΥΤΑ ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.	25507/23-06-2011
2.	FORTHNET	25230/22-06-2011
3.	Hellas Online	25153/21-06-2011
4.	ΟΝ TELECOMS S.A.	24492/17-06-2011



5.	ΟΤΕ Α.Ε.	25185/22-06-2011
6.	WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.Β.Ε.	25222/22-06-2011

- ια. την υπ' αριθμ. πρωτ. 23255/23-09-2011 εισήγηση της αρμόδιας υπηρεσίας της ΕΕΤΤ
- ιβ. το γεγονός ότι από τις διατάξεις αυτής της Απόφασης δεν προκαλείται δαπάνη εις βάρος του κρατικού προϋπολογισμού

Αποφασίζει:

Άρθρο 1

Σκοπός-Πεδίο Εφαρμογής

1. Σκοπός της παρούσας απόφασης είναι :
- α. ο ορισμός αντικειμενικών και συγκρίσιμων Δεικτών Ποιότητας παρεχόμενων προς το κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών ώστε οι τελικοί χρήστες να διευκολύνονται:
 - ι. 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, και
 - 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 μετρώνται,
 - β. τη μεθοδολογία μέτρησης καθώς και το περιεχόμενο και την 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. την υποχρέωση του παρόχου να διατηρεί αντίγραφο των καταγεγραμμένων μετρήσεων καθώς και να παρέχει στην ΕΕΤΤ τις προς δημοσίευση πληροφορίες πριν από την δημοσίευσή τους. Η υποχρέωση αυτή δεν



υφίσταται για τους παρόχους των Δεικτών Ποιότητας Υπηρεσιών Συστημάτων Κινητών Επικοινωνιών του άρθρου 6 της παρούσας.

3. Η παρούσα Απόφαση αφορά τους Δείκτες Ποιότητας των ακόλουθων υπηρεσιών:
 - α. υπηρεσιών σταθερής τηλεφωνίας,
 - β. υπηρεσιών συστημάτων κινητών επικοινωνιών,
 - γ. σταθερών ευρυζωνικών υπηρεσιών και υπηρεσιών VoIP,
 - δ. υπηρεσιών εξυπηρέτησης τελικών χρηστών, και
 - ε. υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου.
4. Η παρούσα Απόφαση δεν επηρεάζει τις υποχρεώσεις των επιχειρήσεων παροχής σύνδεσης ή/και πρόσβασης στο δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο καθώς και των άλλων φορέων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών που απορρέουν από το άρθρο 56 του Ν.3431/2006 σχετικά με τη συμπερίληψη στο περιεχόμενο των συμβάσεων του επιπέδου ποιότητας των υπηρεσιών αυτών καθώς και όρων αποζημίωσης και επιστροφής των καταβληθέντων, σε περίπτωση αθέτησης των συμβατικών υποχρεώσεων σχετικά με το επίπεδο ποιότητας της παρεχόμενης υπηρεσίας.

Άρθρο 2 Ορισμοί

1. «Άμεση υπηρεσία»: η υπηρεσία της οποίας ο πάροχος παρέχει και το δίκτυο πρόσβασης. Στην έννοια της άμεσης υπηρεσίας εμπίπτει η παροχή υπηρεσιών μέσω Πλήρως Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο καθώς και μέσω Μεριζόμενης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο.

«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.

«Απλός μεταπωλητής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών»: το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που ασκεί απλή μεταπώληση υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

«Δείκτης Ποιότητας» (Δ.Π.): το μέτρο ενός συνόλου μεγεθών που ορίζονται στην παρούσα, μέσω του οποίου αποτιμάται μέρος/στοιχεία της ποιότητας μίας παρεχόμενης υπηρεσίας ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

«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.

«Έμμεση υπηρεσία»: η υπηρεσία της οποίας ο πάροχος δεν διαθέτει το δίκτυο πρόσβασης. Στην έννοια της έμμεσης υπηρεσίας εμπίπτει η παροχή ευρυζωνικών υπηρεσιών από έναν πάροχο μέσω Χονδρικής Ευρυζωνικής Πρόσβασης.



«Ευρυζωνικές Υπηρεσίες»: οι υπηρεσίες οι οποίες παρέχουν πρόσβαση στο Διαδίκτυο με ταχύτητες άνω των 144Kbps.

«Μετρητική εκστρατεία»: ορίζεται το σύνολο των ενεργειών που απαιτούνται για τη διεξαγωγή των μετρήσεων και την παρουσίαση των αποτελεσμάτων των Δ.Π. υπηρεσιών συστημάτων κινητών επικοινωνιών.

«Ραδιοκάλυψη μιας γεωγραφικής περιοχής από ένα δίκτυο»: έχουμε όταν το επίπεδο της έντασης του πεδίου στην εν λόγω περιοχή είναι ίσο ή μεγαλύτερο από μία συγκεκριμένη τιμή (κατώφλι), η οποία εξασφαλίζει την επικοινωνία μεταξύ κινητού τελικού χρήστη και του δικτύου. Η συγκεκριμένη τιμή (κατώφλι) εξαρτάται από τον τύπο του δικτύου κινητών υπηρεσιών και παρατίθεται στο Παράρτημα Α.

«Τυπικό επίπεδο ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών»: το επίπεδο ποιότητας των παρεχόμενων προς το κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών όπως ορίζεται στους Γενικούς Όρους παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών που δημοσιεύονται από τον πάροχο.

2. Επιπλέον ισχύουν οι ορισμοί του άρθρου 2 του Νόμου 3431/2006 και του άρθρου 2 της Απόφασης της ΕΕΤΤ Α.Π. 390/3/13-6-2006 «Κανονισμός Γενικών Αδειών», (ΦΕΚ 748/Β/2006), όπως ισχύει. Όροι και φράσεις που δεν αναφέρονται στην παρούσα, ερμηνεύονται σύμφωνα με το δευτερογενές δίκαιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
3. Τα συστήματα κινητών επικοινωνιών διακρίνονται σε δύο κατηγορίες. Στην κατηγορία 1 εμπίπτουν τα δημόσια δίκτυα κινητών επικοινωνιών ευρείας ζώνης (GSM/DCS1800/UMTS) και στην κατηγορία 2 εμπίπτουν τα δημόσια δίκτυα κινητών επικοινωνιών στενής ζώνης (TETRA).

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 πάντοτε 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. Τα παραγόμενα μεγέθη για κάθε Δ.Π. που ορίζεται στην παρούσα Απόφαση 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.
 7. Με την επιφύλαξη των παραγράφων 2 και 3 του άρθρου 4, υπεύθυνος για την ποιότητα της παρεχόμενης υπηρεσίας στους τελικούς χρήστες, για τη διεξαγωγή των μετρήσεων καθώς και την παρουσίαση των αντίστοιχων Δ.Π. υπηρεσιών σταθερής τηλεφωνίας (Δ.Π. F), σταθερών ευρυζωνικών υπηρεσιών και υπηρεσιών VoIP (Δ.Π. B), υπηρεσιών εξυπηρέτησης τελικών χρηστών (Δ.Π. H) και υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου (Δ.Π. K), όπως ορίζονται στην παρούσα, είναι ο πάροχος υπηρεσίας που χρεώνει τον τελικό χρήστη.
 8. Με την επιφύλαξη των παραγράφων 2 και 3 του άρθρου 4, 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 Δ.Π. υπηρεσιών συστημάτων κινητών επικοινωνιών είναι η ΕΕΤΤ ενώ για την παρουσίαση αυτών είναι τόσο η ΕΕΤΤ όσο και ο κάθε πάροχος. Το κόστος των μετρήσεων των Δ.Π. Μ βαρύνει την ΕΕΤΤ.
 9. 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. που ορίζει το άρθρο 5, παρ. 1, 2, 4, 5, 6 και 7 της παρούσας και εκπλήρωσης των σχετικών υποχρεώσεων που ορίζει η παρούσα είναι οι πάροχοι που λειτουργούν υπό καθεστώς Γενικής Άδειας και παρέχουν διαθέσιμη στο κοινό άμεση 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.



β. Υπόχρεοι παροχής των Δ.Π. που ορίζει το άρθρο 6 της παρούσας και εκπλήρωσης των σχετικών υποχρεώσεων που ορίζει η παρούσα είναι οι πάροχοι που λειτουργούν υπό καθεστώς Γενικής Άδειας και παρέχουν υπηρεσίες μέσω συστημάτων κινητών επικοινωνιών και επιπρόσθετα διαθέτουν ανά κατηγορία όπως ορίζεται στην παράγραφο 3 του άρθρου 2 τουλάχιστον 50.000 συνδρομητές την πρώτη ημέρα του τελευταίου μήνα που προηγείται της έναρξης της εκάστοτε μετρητικής εκστρατείας.

γ. Υπόχρεοι παροχής των Δ.Π. που ορίζει το άρθρο 7 της παρούσας και εκπλήρωσης των σχετικών υποχρεώσεων που ορίζει η παρούσα είναι οι πάροχοι που λειτουργούν υπό καθεστώς Γενικής Άδειας και παρέχουν ευρυζωνικές υπηρεσίες σε σταθερές θέσεις μέσω ενσύρματων δικτύων τεχνολογιών xDSL και επιπρόσθετα διαθέτουν τουλάχιστον 50.000 συνδρομητές άμεσης υπηρεσίας (υπόχρεοι άμεσης υπηρεσίας) ή 50.000 συνδρομητές έμμεσης υπηρεσίας (υπόχρεοι έμμεσης υπηρεσίας) την πρώτη ημέρα του τελευταίου μήνα που προηγείται της περιόδου συλλογής δεδομένων.

δ. Υπόχρεοι παροχής των Δ.Π. που ορίζει το άρθρο 8, παρ. 1, 2, 3, 4, 5 και 6 της παρούσας και εκπλήρωσης των σχετικών υποχρεώσεων είναι οι πάροχοι των εδαφίων α, β και γ της παρούσας παραγράφου.

ε. Υπόχρεοι παροχής του Δ.Π. που ορίζει το άρθρο 8 παρ. 7 και 8 της παρούσας και εκπλήρωσης των σχετικών υποχρεώσεων που ορίζει η παρούσα είναι οι πάροχοι υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου.

στ. Υπόχρεος παροχής του Δ.Π. που ορίζει το άρθρο 5, παρ. 3 της παρούσας και εκπλήρωσης των σχετικών υποχρεώσεων που ορίζει η παρούσα είναι ο εκάστοτε Πάροχος Καθολικής Υπηρεσίας.

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 δεν υποχρεούνται να πραγματοποιούν μετρήσεις Δ.Π. υπηρεσιών, σύμφωνα με την παρούσα 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 Δ.Π. των παρόχων αυτών.

Άρθρο 5

Δείκτες Ποιότητας Σταθερής Τηλεφωνίας

1. Οι υπόχρεοι πάροχοι μετρούν και παρουσιάζουν τους ακόλουθους Δείκτες Ποιότητας (Δ.Π.) των υπηρεσιών σταθερής τηλεφωνίας που παρέχουν:
 - 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.



2. α. Ο Δ.Π. F01 (Ποσοστό αποτυχίας κλήσεων) εκφράζει το ποσοστό των αποτυχημένων κλήσεων σε συγκεκριμένη χρονική περίοδο. Αποτυχημένη κλήση θεωρείται η απόπειρα κλήσης σε έναν έγκυρο αριθμό, κατάλληλα καλούμενο, η οποία ακολουθεί τόνο πληκτρολόγησης (dial tone), όπου δεν έχει αναγνωρισθεί ούτε τόνος κατειλημμένου (busy tone), ούτε τόνος κουδουνίσματος (ringing tone) ούτε κάποιο άλλο σήμα ενδεικτικό της επιτυχίας της κλήσης, στη γραμμή πρόσβασης του καλούντος χρήστη μέσα σε χρονικό διάστημα 30 δευτερολέπτων από τη στιγμή που η πληροφορία διεύθυνσης (το τελευταίο ψηφίο του αριθμού του συνδρομητή που καλείται) που απαιτείται για την αποκατάσταση της κλήσης γίνει δεκτή από το δίκτυο.

β. Ο Δ.Π. F01 εκφράζεται με ποσοστό κλήσεων με ακρίβεια 2 δεκαδικών ψηφίων και υπολογίζεται χωριστά για εθνικές κλήσεις και για διεθνείς κλήσεις ως ο λόγος των αποτυχημένων κλήσεων προς το συνολικό αριθμό των επιχειρηθεισών κλήσεων σε συγκεκριμένη χρονική περίοδο. Για την αποφυγή δυσχερειών στην αναγνώριση των επιτυχών κλήσεων, όλοι οι εθνικοί πάροχοι ρυθμίζουν τα συστήματά τους ώστε ο τόνος απάντησης σε δοκιμαστικές κλήσεις να είναι είτε τόνος κουδουνίσματος (ringing tone), είτε τόνος κατειλημμένου (busy tone). Μόνο σε περίπτωση αποδεδειγμένης αδυναμίας δύνανται οι εθνικοί πάροχοι να ρυθμίζουν τα συστήματά τους ώστε ο τόνος απάντησης σε δοκιμαστικές κλήσεις να είναι κάποιο άλλο σήμα ενδεικτικό της επιτυχίας της κλήσης.

γ. Για τον υπολογισμό του Δ.Π. F01 χρησιμοποιούνται κλήσεις ελέγχου (test calls) από ένα αντιπροσωπευτικό αριθμό Τοπικών Κέντρων (Κέντρα Εκκίνησης, ΚΕ) προς ένα αντιπροσωπευτικό σύνολο προορισμών. Οι μετρήσεις στα ΚΕ πραγματοποιούνται από το μέρος του συνδρομητή, όπως στο Γενικό Καταναμητή (Main Distribution Frame) ή άλλο σημείο σύνδεσης ή καταναμητή του δικτύου πρόσβασης, σε ζεύγη καλωδίων τελικών χρηστών. Ο υπολογισμός του αριθμού των απαιτούμενων παρατηρήσεων γίνεται χωριστά για εθνικές και διεθνείς κλήσεις και βασίζεται στο ETSI EG 202 057-2 v1.3.1 υποθέτοντας σχετική ακρίβεια 15% και διάστημα εμπιστοσύνης 95%. Ο υπολογισμός αυτός λαμβάνει υπόψη τα αποτελέσματα των δοκιμών της προηγούμενης περιόδου μέτρησης. Ο ελάχιστος αριθμός απαιτούμενων κλήσεων ελέγχου χωριστά για εθνικές και διεθνείς κλήσεις είναι 20.000. Λεπτομέρειες σχετικά με την τοπική και χρονική κατανομή των κλήσεων ελέγχου παρουσιάζονται στο Παράρτημα Β, ενότητα 1. Τα τερματικά ή/και ο εξοπλισμός που χρησιμοποιούνται στις μετρήσεις είναι πιστοποιημένα από φορέα στην Ελλάδα ή άλλο φορέα στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Αποτυχημένες κλήσεις που οφείλονται σε σφάλμα των μετρητικών διατάξεων δεν λαμβάνονται υπόψη.

δ. Οι διεθνείς δοκιμαστικές κλήσεις προς κάθε κατηγορία προορισμού γίνονται σε χώρες που ορίζει η EETT. Οι χώρες που ορίζονται αρχικά είναι η Αλβανία, η Γερμανία και η Κύπρος. Οι χώρες προς τις οποίες γίνονται διεθνείς δοκιμαστικές κλήσεις δύνανται να αλλάζουν πριν από κάθε περίοδο μέτρησης, μετά από Απόφαση της EETT η οποία κοινοποιείται στους υπόχρεους παρόχους. Ο πάροχος προς τον οποίο γίνονται διεθνείς δοκιμαστικές κλήσεις σε κάθε οριζόμενη χώρα και για κάθε κατηγορία προορισμού είναι κοινός για όλους τους (εγχώριους) υπόχρεους παρόχους, και επιλέγεται ως ο πάροχος με τη μεγαλύτερη βάση συνδρομητών σε κάθε οριζόμενη χώρα. Οι υπόχρεοι (εγχώριοι) πάροχοι μεριμνούν ιδίως για την ανάκτηση δοκιμαστικών αριθμών από κάθε πάροχο (του εξωτερικού) προς τον οποίο γίνονται δοκιμαστικές κλήσεις ζητώντας, εάν είναι αναγκαίο, τα χαρακτηριστικά των τόνων που χρησιμοποιεί



στα κέντρα μεταγωγής του, ώστε να αναγνωρίζεται σωστά η επιτυχία ή η αποτυχία κλήσης.

ε. Τα δεδομένα (μετρήσεις) για τον υπολογισμό του Δ.Π. F01 συλλέγονται και γίνεται η επεξεργασία τους σε εξαμηνιαία βάση ξεκινώντας από τη 2^α Ιανουαρίου κάθε έτους για το πρώτο εξάμηνο μέχρι την 30^η Ιουνίου και από την 1^η Ιουλίου κάθε έτους για το δεύτερο εξάμηνο μέχρι την 30^η Δεκεμβρίου. Οι μήνες μέτρησης και για τα δύο εξάμηνα είναι πέντε. Στο πρώτο εξάμηνο εξαιρείται ο Ιούνιος και στο δεύτερο ο Δεκέμβριος. Στο πρώτο εξάμηνο δεν πραγματοποιούνται μετρήσεις Μεγάλο Σάββατο και Κυριακή του Πάσχα. Οι μετρήσεις το συγκεκριμένο Σαββατοκύριακο επαναλαμβάνονται σε Σαββατοκύριακο εντός του Ιουνίου.

στ. Ο Δ.Π. F01 εφαρμόζεται μόνο σε άμεσες υπηρεσίες.

ζ. Για τον υπολογισμό του Δ.Π. F01 κάθε υπόχρεος πάροχος υποχρεούται να καταγράφει υπό μορφή επεξεργάσιμων πινάκων τουλάχιστον τα ακόλουθα στοιχεία:

I. Γενικά

i. Χρονική περίοδος συλλογής δεδομένων.

ii. Γεωγραφική κάλυψη υπηρεσίας: Σημειώνεται η ένδειξη «Πανελλαδικά» στην περίπτωση που η υπηρεσία παρέχεται σε όλη την Ελληνική Επικράτεια. Στην περίπτωση μη πανελλαδικής κάλυψης, σημειώνονται αναλυτικά οι Περιφέρειες της Ελληνικής Επικράτειας στις οποίες η υπηρεσία παρέχεται σε όλη την έκτασή τους. Στην περίπτωση που η υπηρεσία παρέχεται σε τμήμα κάποιας Περιφέρειας της Ελληνικής Επικράτειας αναφέρονται αναλυτικά οι Δήμοι της Περιφέρειας αυτής στους οποίους παρέχεται η υπηρεσία.

iii. Στοιχεία ταυτοποίησης των ΚΕ, στα οποία πραγματοποιήθηκαν οι μετρήσεις καθώς και οι τηλεφωνικοί αριθμοί των τερματικών σημείων δικτύου εκκίνησης για κάθε ΚΕ (χωριστή αναφορά για εθνικές και διεθνείς κλήσεις).

iv. Στοιχεία ταυτοποίησης για κάθε τερματικό σημείο δικτύου τερματισμού και για κάθε κατηγορία προορισμού εθνικών και διεθνών κλήσεων ελέγχου [χώρα του εξωτερικού (για διεθνείς κλήσεις), πάροχος δικτύου τερματισμού, ταυτότητα θέσης τερματικού σημείου δικτύου τερματισμού (για κλήσεις προς σταθερά), σύστημα κινητών επικοινωνιών (GSM/DCS ή/και UMTS) μέσω του οποίου συνδέεται το τερματικό σημείο δικτύου τερματισμού (για κλήσεις προς κινητά), τηλεφωνικός αριθμός τερματικού σημείου δικτύου τερματισμού].

v. Ποσοστό αποτυχημένων κλήσεων για εθνικές κλήσεις (και ανάλυση για κάθε κατηγορία προορισμού).

vi. Σχετική ακρίβεια και διάστημα εμπιστοσύνης του ποσοστού αποτυχίας των δοκιμαστικών κλήσεων για εθνικές κλήσεις.

vii. Τελικός αριθμός παρατηρήσεων για εθνικές κλήσεις [δηλαδή τελικές Εβδομάδες Μέτρησης (EM) για εθνικές κλήσεις επί αριθμό κλήσεων ανά EM].

viii. Ποσοστό αποτυχημένων κλήσεων για διεθνείς κλήσεις (και ανάλυση για κάθε κατηγορία προορισμού).

ix. Σχετική ακρίβεια και διάστημα εμπιστοσύνης του ποσοστού αποτυχίας των δοκιμαστικών κλήσεων για διεθνείς κλήσεις.

x. Τελικός αριθμός παρατηρήσεων για διεθνείς κλήσεις (δηλαδή τελικές EM για διεθνείς κλήσεις επί αριθμό κλήσεων ανά EM).

xi. Τελικές EM (αριθμός και ημερολογιακή ταυτότητα) ανά ΚΕ για εθνικές κλήσεις.



- xii. Τελικές ΕΜ (αριθμός και ημερολογιακή ταυτότητα) ανά ΚΕ για διεθνείς κλήσεις.
 - xiii. Ποσοστό αποτυχημένων κλήσεων για εθνικές κλήσεις ανά ΚΕ (και ανάλυση για κάθε κατηγορία προορισμού).
 - xiv. Ποσοστό αποτυχημένων κλήσεων για διεθνείς κλήσεις ανά ΚΕ (και ανάλυση για κάθε κατηγορία προορισμού).
 - xv. Ποσοστά στάθμισης ανά κατηγορία προορισμού (της συνολικής εξερχόμενης κίνησης που εκκινεί και διεκπεραιώνει ο πάροχος) καθώς και ποσοστά στάθμισης στους επιμέρους τηλεφωνικούς αριθμούς για κάθε κατηγορία προορισμού, για εθνικές και διεθνείς κλήσεις
 - xvi. Χρησιμοποιούμενα τερματικά ή/και εξοπλισμός και φορέας πιστοποίησής τους.
- II. Ειδικά (ανά ΚΕ και κλήση)
- i. Ένδειξη εθνικής ή διεθνούς κλήσης.
 - ii. Κατηγορία προορισμού κλήσης και χώρα προορισμού κλήσης (σε περίπτωση διεθνούς κλήσης).
 - iii. Ημερομηνία και ώρα πραγματοποίησης κλήσης.
 - iv. Τηλεφωνικός αριθμός (τερματικού σημείου δικτύου) εκκίνησης.
 - v. Τηλεφωνικός αριθμός (τερματικού σημείου δικτύου) τερματισμού.
 - vi. Αποτέλεσμα (ένδειξη εάν η κλήση αποκαταστάθηκε ή όχι).
 - vii. Πάροχος καλούμενου συνδρομητή.
- η. Τα αποτελέσματα των μετρήσεων παρουσιάζονται σε πίνακες οι οποίοι περιέχουν τις ακόλουθες πληροφορίες:
- i. Χρονική περίοδος συλλογής δεδομένων.
 - ii. Γεωγραφική κάλυψη υπηρεσίας: Όπως ορίζεται στο εδάφιο ζ.
 - iii. Στοιχεία ταυτοποίησης των ΚΕ στα οποία πραγματοποιήθηκαν οι μετρήσεις (Δήμος, Περιφέρεια).
 - iv. Ποσοστά αποτυχημένων κλήσεων για εθνικές και διεθνείς κλήσεις.
 - v. Αναφορά σε επεξηγηματικό κείμενο που περιλαμβάνει συνοπτικές πληροφορίες για την αποσαφήνιση του δείκτη και των αποτελεσμάτων προς το κοινό.
3. α. Ο Δ.Π. F02 (Ποσοστό κοινοχρήστων τηλεφώνων σε κατάσταση λειτουργίας) ορίζεται ως το ποσοστό των κοινοχρήστων τηλεφώνων σε πλήρη κατάσταση λειτουργίας όπου ο τελικός χρήστης έχει τη δυνατότητα να εκμεταλλευθεί το σύνολο των υπηρεσιών που μπορούν να προσφερθούν από αυτά και όπως αυτές διατίθενται σε κανονική βάση.
- β. Ο Δ.Π. F02 εκφράζεται ως ποσοστό (%) κοινοχρήστων τηλεφώνων με ακρίβεια 2 δεκαδικών ψηφίων και υπολογίζεται ως ο λόγος του συνολικού αθροίσματος των ημερών “κοινοχρήστων τηλεφώνων σε κατάσταση λειτουργίας”, προς το συνολικό άθροισμα των ημερών “κοινοχρήστων τηλεφώνων”. Μία ημέρα “κοινοχρήστων τηλεφώνων σε κατάσταση λειτουργίας” θεωρείται όταν ένα κοινοχρήστο τηλέφωνο είναι σε πλήρη κατάσταση λειτουργίας για όλη τη διάρκεια της ημέρας (24ωρη βάση). Οι μετρήσεις αφορούν όλες τις περιπτώσεις των κοινοχρήστων τηλεφώνων.



- γ. Για τον υπολογισμό του Δ.Π. F02 λαμβάνονται υπόψη τα εξής:
- Στην περίπτωση που σε ένα κοινόχρηστο τηλέφωνο η πληρωμή γίνεται μέσω κάρτας, αυτό θεωρείται ότι δεν είναι σε κατάσταση λειτουργίας, όταν παραδείγματος χάριν, δεν δύναται να δεχθεί κάρτα.
 - Κοινόχρηστα τηλέφωνα που παρέχονται από πηγές άλλες από τους παρόχους υπηρεσίας, όπως ξενοδοχεία, εταιρίες που ενοικιάζουν τηλέφωνα από παρόχους υπηρεσίας και τα προσφέρουν με δικές τους χρεώσεις κλπ, εξαιρούνται του δείκτη αυτού.
- δ. Για τον υπολογισμό του Δ.Π. F02 κάθε υπόχρεος πάροχος υποχρεούται να καταγράφει υπό μορφή επεξεργάσιμων πινάκων τουλάχιστον τα ακόλουθα στοιχεία:
- Γενικά
 - Χρονική περίοδος συλλογής δεδομένων.
 - Ποσοστό κοινόχρηστων τηλεφώνων σε κατάσταση λειτουργίας πανελλαδικά, και ανά Περιφέρεια.
 - Ειδικά (ανά κοινόχρηστο τηλέφωνο)
 - Στοιχεία ταυτοποίησης κοινόχρηστου τηλεφώνου.
 - Κατάσταση (λειτουργία/βλάβη) ανά ημέρα (εντός της χρονικής περιόδου συλλογής δεδομένων).
- ε. Τα αποτελέσματα των μετρήσεων παρουσιάζονται σε πίνακες, οι οποίοι περιέχουν τις ακόλουθες πληροφορίες:
- Χρονική περίοδος συλλογής δεδομένων.
 - Ποσοστό κοινόχρηστων τηλεφώνων σε κατάσταση λειτουργίας πανελλαδικά και ανά Περιφέρεια.
 - Αναφορά σε επεξηγηματικό κείμενο που περιλαμβάνει συνοπτικές πληροφορίες για την αποσαφήνιση του δείκτη και των αποτελεσμάτων προς το κοινό.
4. α. Ο Δ.Π. F03 (Ποιότητα σύνδεσης για ομιλία) αποτελεί Δ.Π. της ομιλίας από άκρο σε άκρο σε μία κλήση φωνητικής υπηρεσίας στο ίδιο δίκτυο. Εκφράζεται με έναν από τους ακόλουθους όρους κατηγοριών ποιότητας: «πολύ υψηλή», «υψηλή», «μέση», «χαμηλή» και «πολύ χαμηλή» ποιότητα.
- β. Ο υπολογισμός του Δ.Π. F03 βασίζεται στο «E-Model», όπως περιγράφεται στη Σύσταση (Recommendation) της ITU-T G.107. Εισαγωγικά στοιχεία περιγράφονται στο ETSI EG 202 057-2 v1.3.1, ενώ αναλυτικές πληροφορίες για την εφαρμογή του «E-Model» καθώς και τον προσδιορισμό της κατηγορίας ποιότητας περιλαμβάνονται στις Συστάσεις (Recommendations) της ITU-T G.108 και G.109, αντίστοιχα. Λεπτομέρειες σχετικά με την επιλογή της θέσης των διατάξεων αναφοράς και τον υπολογισμό των παραμέτρων για τον καθορισμό του Δ.Π. F03 περιλαμβάνονται στο Παράρτημα Β, ενότητα 2. Στην περίπτωση που η μέτρηση της ποιότητας φωνής γίνεται με τη διενέργεια δοκιμαστικών κλήσεων, ισχύει η χρονική κατανομή κλήσεων (συμπεριλαμβανομένων των παραθύρων κλήσεων) που αναφέρονται στο Παράρτημα Β, ενότητα 1.για την περίπτωση του Δ.Π. F01.
- γ. Ο υπολογισμός του Δ.Π. F03 γίνεται ανά εξάμηνο. Το πρώτο εξάμηνο καλύπτει το διάστημα από τη 2^α Ιανουαρίου μέχρι την 30^η Ιουνίου κάθε έτους ενώ το δεύτερο εξάμηνο από την 1^η Ιουλίου μέχρι την 30^η Δεκεμβρίου κάθε έτους.
- δ. Ο Δ.Π. F03 εφαρμόζεται μόνο σε άμεσες υπηρεσίες.



ε. Για τον υπολογισμό του Δ.Π. F03 κάθε υπόχρεος πάροχος υποχρεούται να καταγράψει υπό μορφή επεξεργάσιμων πινάκων τουλάχιστον τα ακόλουθα στοιχεία:

- i. Χρονική περίοδος συλλογής δεδομένων.
- ii. Γεωγραφική κάλυψη υπηρεσίας: Όπως ορίζεται στο εδάφιο ζ της παραγράφου 2.
- iii. Διατάξεις αναφοράς με ταυτοποίηση όλων των στοιχείων που περιλαμβάνονται στις αντίστοιχες διαδρομές (paths) καθώς και τηλεφωνικοί αριθμοί των τερματικών σημείων ανά διάταξη αναφοράς και συνδυασμό τερματικών συσκευών.
- iv. Πλευρά λήψης κάθε διάταξης αναφοράς.
- v. Τεχνολογίες/τεχνικές μετάδοσης (όπως κωδικοποίησης, συμπίεσης κλπ).
- vi. Είδος – χαρακτηριστικά των τερματικών που χρησιμοποιούνται για τους υπολογισμούς και φορείς πιστοποίησής τους.
- vii. Χρησιμοποιούμενος μετρητικός εξοπλισμός και φορέας πιστοποίησής του.
- viii. Τιμή του Συντελεστή Εκτίμησης Μετάδοσης (Transmission Rating Factor) R και αντίστοιχη κατηγορία ποιότητας των συνδέσεων για ομιλία της φωνητικής υπηρεσίας (πολύ υψηλή, υψηλή, μέση, χαμηλή και πολύ χαμηλή), σύμφωνα με τη Σύσταση της ITU-T G.109, ανά διάταξη αναφοράς και συνδυασμό τερματικών συσκευών.
- ix. Τιμές των παραμέτρων του πίνακα 2 της ITU-T Σύστασης G.107 (04/2009), με ένδειξη για κάθε μια εάν προήλθε από τιμές κατασκευαστών τερματικών/εξοπλισμού, από τιμές σχεδιασμού/παρόχων δικτύων, από μετρήσεις (ανά διάταξη αναφοράς και συνδυασμό τερματικών συσκευών) ή είναι η εξ ορισμού τιμή του πίνακα (ανά διάταξη αναφοράς και συνδυασμό τερματικών συσκευών).
- x. Για παραμέτρους του E-model που προέρχονται από μετρήσεις, τον τελικό αριθμό δοκιμών ανά διάταξη αναφοράς και συνδυασμό τερματικών συσκευών.
- xi. Χρησιμοποιούμενες Συστάσεις (επιπρόσθετες των αναφερόμενων στο παραπάνω εδάφιο β της παρούσας παραγράφου).

στ. Τα αποτελέσματα των μετρήσεων παρουσιάζονται σε πίνακες οι οποίοι περιέχουν τις ακόλουθες πληροφορίες:

- i. Χρονική περίοδος συλλογής δεδομένων.
- ii. Γεωγραφική κάλυψη υπηρεσίας: Όπως ορίζεται στο εδάφιο ζ της παραγράφου 2.
- iii. Κατηγορία ποιότητας των συνδέσεων για ομιλία της φωνητικής υπηρεσίας (πολύ υψηλή, υψηλή, μέση, χαμηλή και πολύ χαμηλή), σύμφωνα με τη Σύσταση της ITU-T G.109, ανά διάταξη αναφοράς και συνδυασμό τερματικών συσκευών.
- iv. Πλευρά λήψης κάθε διάταξης αναφοράς
- v. Αναφορά σε κείμενο που περιλαμβάνει:
 - α. Ταυτοποίηση των τερματικών σημείων των διατάξεων αναφοράς (ιδίως, Τοπικό Κέντρο, Δήμος, Περιφέρεια,).
 - β. Είδος–χαρακτηριστικά των τερματικών που χρησιμοποιήθηκαν για τους υπολογισμούς.
 - γ. Επεξηγηματικές πληροφορίες για την αποσαφήνιση του δείκτη και των αποτελεσμάτων προς το κοινό.



5. α. Ο Δ.Π. F04 (Χρόνος παροχής για αρχική σύνδεση) εκφράζει το χρόνο που μεσολαβεί από τη στιγμή που μία παραδεκτή (έγκυρη) παραγγελία υπηρεσίας σύνδεσης γίνεται δεκτή από έναν πάροχο άμεσης υπηρεσίας μέχρι τη στιγμή που η υπηρεσία είναι διαθέσιμη για χρήση (ολοκλήρωση παραγγελίας).
- β. Ο Δ.Π. F04 εκφράζεται με δύο μεγέθη ως εξής:
- Οι χρόνοι σε ημερολογιακές ημέρες (ακέραιες τιμές), συμπεριλαμβανομένων των αργιών, στους οποίους το 50% και το 95% των ταχύτερα ικανοποιημένων παραγγελιών ολοκληρώνονται.
 - Το ποσοστό των παραγγελιών με ακρίβεια 2 δεκαδικών ψηφίων που έχουν ολοκληρωθεί μέχρι την ημερομηνία που συμφωνήθηκε με τον πελάτη (προσυμφωνημένη ημερομηνία).
- γ. Ο τρόπος υπολογισμού του πρώτου μεγέθους του Δ.Π. F04 που αναφέρεται στο παραπάνω εδάφιο β, βασίζεται στο πρότυπο ETSI EG 202 057-1 v1.3.1 (Annex B). Ειδικά για τους παρόχους άμεσης υπηρεσίας που δεν διαχειρίζονται τη γραμμή πρόσβασης, η μέτρηση του χρόνου ολοκλήρωσης κάθε παραγγελίας συνοδεύεται:
- από το ποσοστό του χρόνου που αφορά απαραίτητες, για την ικανοποίηση της παραγγελίας, ενέργειες του Διαχειριστή γραμμής πρόσβασης
 - από το ποσοστό του χρόνου που αφορά απαραίτητες, για την ικανοποίηση της παραγγελίας, ενέργειες του ίδιου του παρόχου υπηρεσίας, στο οποίο συμπεριλαμβάνεται ο επιπλέον χρόνος που απαιτείται για την υλοποίηση τυχόν φορητότητας αριθμού.
- Οι εν λόγω πάροχοι υπολογίζουν τη μέση τιμή των δύο παραπάνω ποσοστών για όλες τις παραγγελίες που χρησιμοποιούνται για τον υπολογισμό του πρώτου μεγέθους του εδαφίου β της παρούσας παραγράφου, στις δύο περιπτώσεις χωριστά για το 50% και το 95%.
- δ. Το δεύτερο μέγεθος του Δ.Π. F04 που αναφέρεται στο παραπάνω εδάφιο β, αφορά μόνο περιπτώσεις παρόχων που υλοποιούν συμφωνίες με πελάτες για την ημερομηνία ολοκλήρωσης της παραγγελίας, κατά τη στιγμή της παραγγελίας και η ημερομηνία που συμφωνήθηκε με τον πελάτη (προσυμφωνημένη ημερομηνία) προκύπτει από δυνάμει να αποδειχθούν στοιχεία (όπως συμπερίληψή της στην υπογεγραμμένη Σύμβαση μεταξύ παρόχου και πελάτη).
- ε. Για τον υπολογισμό του Δ.Π. F04 λαμβάνονται επιπλέον υπόψη τα εξής:
- Οι υπολογισμοί περιλαμβάνουν το σύνολο των συνδέσεων που παρέχονται στην περίοδο συλλογής δεδομένων.
 - Στους υπολογισμούς του Δ.Π. F04 περιλαμβάνονται οι περιπτώσεις στις οποίες:
 - Μία νέα γραμμή πρόσβασης τοποθετείται (εγκαθίσταται).
 - Μία υπάρχουσα γραμμή πρόσβασης αναβαθμίζεται από PSTN σε ISDN.
 - Μία υπάρχουσα γραμμή πρόσβασης παραλαμβάνεται από άλλο πάροχο δικτύου (αλλαγή παρόχου δικτύου από πελάτη).
 - Από τους υπολογισμούς του Δ.Π. F04 εξαιρούνται περιπτώσεις στις οποίες:



- Μία υπάρχουσα γραμμή πρόσβασης παραλαμβάνεται από (μεταφέρεται σε) άλλο πελάτη.
- Μία παραγγελία ακυρώνεται.

iv. Μία παραγγελία υπηρεσίας θεωρείται παραδεκτή 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. Σε περίπτωση που μια παραγγελία συνοδευόμενη από αίτηση φορητότητας καθυστερεί με υπαιτιότητα του πελάτη (π.χ. απόρριψη αίτησης φορητότητας λόγω οφειλών του πελάτη στον πάροχο-δότη), η παραγγελία δεν λογίζεται ως αποδεκτή, παρά μόνο εάν και από τη στιγμή που ο πελάτης ενημερώσει τον πάροχο-δέκτη για την εξάλειψη της αιτίας καθυστέρησης, και η αιτία αυτή έχει πραγματικά πάψει να υφίσταται.

v. Μία παραδεκτή παραγγελία υπηρεσίας μπορεί να γίνει προφορικά ή εγγράφως ή σε οποιαδήποτε άλλη αποδεκτή μορφή.

vi. Σε περίπτωση που πάροχος και πελάτης συμφωνήσουν ότι μία παραγγελία πολλαπλών συνδέσεων θα υλοποιηθεί σταδιακά, κάθε συμφωνημένος χρόνος παράδοσης λογίζεται ως χωριστή παραγγελία.

vii. Περιπτώσεις παραγγελιών που υποβάλλονται σε πολλαπλά σημεία λογίζονται ως χωριστές παραγγελίες.

viii. Από το πρώτο μέγεθος του Δ.Π. F04 που αναφέρεται στο παραπάνω εδάφιο β εξαιρούνται περιπτώσεις που 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

ix. Από το δεύτερο μέγεθος του Δ.Π. F04 που αναφέρεται στο παραπάνω εδάφιο β εξαιρούνται περιπτώσεις που υπάρχει καθυστέρηση στην ολοκλήρωση παραγγελιών λόγω:

- Μεταγενέστερου (της παραγγελίας) αιτήματος του πελάτη.
- Αδυναμίας πρόσβασης στις εγκαταστάσεις του πελάτη σε συμφωνημένη ημερομηνία και ώρα λόγω υπαιτιότητας του πελάτη, εφόσον η πρόσβαση αυτή είναι αναγκαία

σε περίπτωση που δεν τηρηθεί η προσυμφωνημένη ημερομηνία ολοκλήρωσης της παραγγελίας.

x. Η παροχή τερματικού εξοπλισμού στον πελάτη δεν λαμβάνεται υπόψη στη μέτρηση του Δ.Π. F04.

στ. Ο Δ.Π. F04 εφαρμόζεται μόνο σε άμεσες υπηρεσίες.

ζ. Για τον υπολογισμό του Δ.Π. F04 κάθε υπόχρεος πάροχος υποχρεούται να καταγράφει υπό μορφή επεξεργάσιμων πινάκων τουλάχιστον τα ακόλουθα στοιχεία:

- i. Γενικά (περιλαμβάνονται οι παραγγελίες που λαμβάνονται υπόψη)
- ii. Χρονική περίοδος συλλογής δεδομένων.



- ii. Γεωγραφική κάλυψη υπηρεσίας: Όπως ορίζεται στο εδάφιο ζ της παραγράφου 2.
 - iii. Χρόνος X1 στον οποίο το 50% των ταχύτερα ικανοποιημένων παραγγελιών ολοκληρώνεται [με (μέσο ποσοστό Διαχειριστή γραμμής πρόσβασης επί X1) και (μέσο ποσοστό του ίδιου του παρόχου επί X1) (μόνο στην περίπτωση παρόχων άμεσης υπηρεσίας που δεν διαχειρίζονται τη γραμμή πρόσβασης)] συνολικά (δηλαδή για το σύνολο των ταχύτερα ικανοποιημένων παραγγελιών) και, ανά Περιφέρεια, (δηλαδή για τις ταχύτερα ικανοποιημένες παραγγελίες ανά Περιφέρεια της Ελληνικής Επικράτειας στην οποία η υπηρεσία παρέχεται είτε στο σύνολο είτε σε τμήμα της). Λεπτομέρειες υπολογισμού των (μέσων) ποσοστών αυτών αναφέρονται στο Παράρτημα Γ..
 - iv. Χρόνος X2 στον οποίο το 95% των ταχύτερα ικανοποιημένων παραγγελιών ολοκληρώνεται [με (μέσο ποσοστό Διαχειριστή γραμμής πρόσβασης επί X2) και (μέσο ποσοστό του ίδιου του παρόχου επί X2) (μόνο στην περίπτωση παρόχων άμεσης υπηρεσίας που δεν διαχειρίζονται τη γραμμή πρόσβασης)] συνολικά (δηλαδή για το σύνολο των ταχύτερα ικανοποιημένων παραγγελιών) και ανά Περιφέρεια (δηλαδή για τις ταχύτερα ικανοποιημένες παραγγελίες ανά Περιφέρεια της Ελληνικής Επικράτειας στην οποία η υπηρεσία παρέχεται είτε στο σύνολο είτε σε τμήμα της). Λεπτομέρειες υπολογισμού των (μέσων) ποσοστών αυτών αναφέρονται στο Παράρτημα Γ.
 - v. Ποσοστό παραγγελιών που έχουν ολοκληρωθεί μέχρι την ημερομηνία που συμφωνήθηκε με τον πελάτη (εφόσον συνάπτονται τέτοιες συμφωνίες) συνολικά και ανά Περιφέρεια όπου παρέχεται η υπηρεσία (με μερική ή ολική γεωγραφική κάλυψη).
 - vi. Πληροφορίες για τους τρόπους υποβολής παραγγελιών σύνδεσης και αντίστοιχες ώρες λειτουργίας.
 - vii. Ακρίβεια συναντήσεων με πελάτη στις εγκαταστάσεις του πελάτη (όπως οποτεδήποτε μέσα σε μία ώρα ή το μισό μιας ημέρας) (εφόσον καθορίζεται).
- II. Ειδικά (ανά Περιφέρεια και κάθε παραγγελία)
- i. Αριθμός τηλεφώνου συνδρομητή.
 - ii. Τύπος σύνδεσης (PSTN ή ISDN).
 - iii. Τρόπος υποβολής παραγγελίας.
 - iv. Ημερομηνία παραλαβής αρχικής παραγγελίας υπηρεσίας σύνδεσης.
 - v. Ημερομηνία παραλαβής παραδεκτής παραγγελίας υπηρεσίας σύνδεσης.
 - vi. Ημερομηνία ολοκλήρωσης παραγγελίας.
 - vii. Χρόνος ολοκλήρωσης παραγγελίας (σε ημερολογιακές ημέρες-σε ακέραιες τιμές) [και ποσοστό του χρόνου του Διαχειριστή γραμμής πρόσβασης και ποσοστό του χρόνου του ίδιου του παρόχου (μόνο στην περίπτωση παρόχων άμεσης υπηρεσίας που δεν διαχειρίζονται τη γραμμή πρόσβασης)].
 - viii. Ένδειξη εάν η παραγγελία λαμβάνεται υπόψη στον υπολογισμό του Δ.Π. F04 κι εάν όχι ποιος ο λόγος (όπως ακύρωση πελάτη).
 - ix. Ένδειξη ύπαρξης προσυμφωνημένης ημερομηνίας ολοκλήρωσης παραγγελίας και ποια ήταν αυτή.
 - x. Αναφορά εάν η παροχή τερματικού εξοπλισμού στον πελάτη ήταν μέρος του συμβολαίου της παραγγελίας.
- η. Τα αποτελέσματα των μετρήσεων παρουσιάζονται σε πίνακες, οι οποίοι περιέχουν τις ακόλουθες πληροφορίες:



- i. Χρονική περίοδος συλλογής δεδομένων.
 - ii. Γεωγραφική κάλυψη υπηρεσίας: Όπως ορίζεται στο εδάφιο ζ της παραγράφου 2.
 - iii. Χρόνος X1 στον οποίο το 50% των ταχύτερα ικανοποιημένων παραγγελιών ολοκληρώνεται [με (μέσο ποσοστό Διαχειριστή γραμμής πρόσβασης επί X1) και (μέσο ποσοστό του ίδιου του παρόχου επί X1) (μόνο στην περίπτωση παρόχων άμεσης υπηρεσίας που δεν διαχειρίζονται τη γραμμή πρόσβασης)] συνολικά (δηλαδή για το σύνολο των ταχύτερα ικανοποιημένων παραγγελιών) και ανά Περιφέρεια (δηλαδή για τις ταχύτερα ικανοποιημένες παραγγελίες ανά Περιφέρεια της Ελληνικής Επικράτειας στην οποία η υπηρεσία παρέχεται είτε στο σύνολο είτε σε τμήμα της). Λεπτομέρειες υπολογισμού των (μέσων) ποσοστών αυτών αναφέρονται στο Παράρτημα Γ.
 - iv. Χρόνος X2 στον οποίο το 95% των ταχύτερα ικανοποιημένων παραγγελιών ολοκληρώνεται [με (μέσο ποσοστό Διαχειριστή γραμμής πρόσβασης επί X2) και (μέσο ποσοστό του ίδιου του παρόχου επί X2) (μόνο στην περίπτωση παρόχων άμεσης υπηρεσίας που δεν διαχειρίζονται τη γραμμή πρόσβασης)] συνολικά (δηλαδή για το σύνολο των ταχύτερα ικανοποιημένων παραγγελιών) και ανά Περιφέρεια (δηλαδή για τις ταχύτερα ικανοποιημένες παραγγελίες ανά Περιφέρεια της Ελληνικής Επικράτειας στην οποία η υπηρεσία παρέχεται είτε στο σύνολο είτε σε τμήμα της). Λεπτομέρειες υπολογισμού των (μέσων) ποσοστών αυτών αναφέρονται στο Παράρτημα Γ.
 - v. Ποσοστό παραγγελιών που έχουν ολοκληρωθεί μέχρι την ημερομηνία που συμφωνήθηκε με τον πελάτη (εφόσον συνάπτονται τέτοιες συμφωνίες) συνολικά και ανά Περιφέρεια όπου παρέχεται η υπηρεσία (με μερική ή ολική γεωγραφική κάλυψη).
 - vi. Πληροφορίες για τους τρόπους υποβολής παραγγελιών σύνδεσης και αντίστοιχες ώρες λειτουργίας.
 - vii. Ακρίβεια συναντήσεων με πελάτη στις εγκαταστάσεις του πελάτη (όπως οποτεδήποτε μέσα σε μία ώρα ή το μισό μιας ημέρας) (εφόσον καθορίζεται).
 - viii. Αναφορά σε επεξηγηματικό κείμενο που περιλαμβάνει συνοπτικές πληροφορίες για την αποσαφήνιση του δείκτη και των αποτελεσμάτων προς το κοινό.
6. α. Ο Δ.Π. F05 (Συχνότητα αναφορών βλάβης ανά σύνδεση) εκφράζει τον αριθμό των παραδεκτών (έγκυρων) αναφορών βλάβης ανά γραμμή πρόσβασης (σύνδεση).
- β. Ο Δ.Π. F05 εκφράζεται ως ο αριθμός των παραδεκτών αναφορών βλάβης ανά γραμμή πρόσβασης (σύνδεση) με ακρίβεια δύο δεκαδικών ψηφίων και υπολογίζεται διαιρώντας τον αριθμό όλων των παραδεκτών αναφορών βλάβης που λαμβάνονται από τον πάροχο υπηρεσίας κατά την περίοδο συλλογής δεδομένων με τη μέση τιμή των γραμμών πρόσβασης στο υπό εξέταση δίκτυο του παρόχου την ίδια περίοδο συλλογής δεδομένων. Η μέση τιμή των γραμμών πρόσβασης σε μία περίοδο προκύπτει από τη μέση τιμή στη συγκεκριμένη περίοδο του πλήθους γραμμών πρόσβασης στο τέλος κάθε ημέρας της περιόδου.

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 αλληλοσυνδεόμενο δημόσιο δίκτυο και δεν αποδεικνύεται ότι είναι αβάσιμη κατά τον έλεγχο. Εξαιρούνται οι βλάβες σε οποιοδήποτε μέρος εξοπλισμού στην πλευρά του πελάτη στα τερματικά σημεία του δικτύου.

Ως υποβαθμισμένη υπηρεσία θεωρείται η υπηρεσία της οποίας η ποιότητα μετάδοσης είναι τόσο χαμηλή σε σχέση με την προηγούμενα προσφερόμενη, ώστε ο πελάτης να θεωρεί ότι η υπηρεσία καθίσταται πλέον μη λειτουργική.

Οι αναφορές βλάβης θεωρούνται παραδεκτές, εκτός εάν συντρέχει συγκεκριμένος λόγος για να θεωρηθούν μη παραδεκτές (αβάσιμες). Περίπτωση όπου πελάτης αναφέρει βλάβη που βρίσκεται επιδιορθωμένη κατά τον έλεγχο, μετράται ως παραδεκτή αναφορά εκτός κι εάν ο πάροχος υπηρεσίας έχει λόγους να πιστεύει ότι η βλάβη δεν συνέβη ποτέ και δύναται να το τεκμηριώσει.

γ. Για τον υπολογισμό του Δ.Π. F05 λαμβάνονται υπόψη τα εξής:

i. Ο υπολογισμός του Δ.Π. F05 περιλαμβάνει όλες τις παραδεκτές αναφορές βλάβης που ελήφθησαν την περίοδο συλλογής δεδομένων.

ii. Βλάβη σύνδεσης, στις περιπτώσεις που μία γραμμή πρόσβασης εξυπηρετεί περισσότερα από ένα κανάλια φωνής, όπως οι περιπτώσεις γραμμών ISDN BRA/PRA, λογίζεται ως μία βλάβη μίας γραμμής πρόσβασης ανεξάρτητα από τον αριθμό των επηρεαζόμενων καναλιών φωνής.

iii. Σε περίπτωση επαναλαμβανόμενων αναφορών βλάβης για την ίδια γραμμή πρόσβασης, πριν την αποκατάσταση της βλάβης, μόνο μία αναφορά λαμβάνεται υπόψη.

iv. Αναφορές βλάβης που αφορούν περισσότερες από μία γραμμές πρόσβασης μεταξύ πελατών και Τοπικών Κέντρων (local exchanges) μετρώνται με βάση τον αριθμό αναφορών που λαμβάνονται και όχι με βάση τον αριθμό των γραμμών που επηρεάζονται από τη βλάβη. Όμως μόνο μία αναφορά βλάβης περιλαμβάνεται για κάθε επηρεαζόμενη γραμμή πρόσβασης.

v. Αναφορά βλάβης εταιρικού πελάτη, η οποία περιλαμβάνει βλάβες για περισσότερες από μία γραμμές πρόσβασης του πελάτη, έστω για N γραμμές πρόσβασης, μετρώνται και καταγράφονται ως N αναφορές βλάβης.

vi. Παραδεκτές αναφορές βλάβης που αφορούν σε κοινόχρηστα τηλέφωνα καθώς και οι γραμμές πρόσβασης που τα εξυπηρετούν, εξαιρούνται.

vii. Πάροχοι υπηρεσίας οι οποίοι δεν μπορούν να διακρίνουν μεταξύ παραδεκτών αναφορών βλάβης, βλαβών που αποδίδονται στον τερματικό εξοπλισμό του πελάτη ή αβάσιμων βλαβών, χρησιμοποιούν στον υπολογισμό του Δ.Π. F05 το συνολικό αριθμό των αναφερόμενων βλαβών.

δ. Ο Δ.Π. F05 εφαρμόζεται μόνο σε άμεσες υπηρεσίες.

ε. Για τον υπολογισμό του Δ.Π. F05 κάθε υπόχρεος πάροχος υποχρεούται να καταγράφει υπό μορφή επεξεργάσιμων πινάκων τα ακόλουθα τουλάχιστον στοιχεία:

i. Γενικά (περιλαμβάνονται οι αναφορές βλάβης που λαμβάνονται υπόψη)

ii. Χρονική περίοδος συλλογής δεδομένων.

iii. Γεωγραφική κάλυψη υπηρεσίας: Όπως ορίζεται στο εδάφιο ζ της παραγράφου 2.



- iii. Αριθμός παραδεκτών αναφορών βλάβης συνολικά καθώς και ανά Περιφέρεια όπου παρέχεται η υπηρεσία (με μερική ή ολική γεωγραφική κάλυψη).
 - iv. Μέση τιμή γραμμών πρόσβασης συνολικά καθώς και ανά Περιφέρεια όπου παρέχεται η υπηρεσία (με μερική ή ολική γεωγραφική κάλυψη).
 - v. Αριθμός παραδεκτών αναφορών βλάβης ανά γραμμή πρόσβασης (σύνδεση) συνολικά καθώς και ανά Περιφέρεια όπου παρέχεται η υπηρεσία (με μερική ή ολική γεωγραφική κάλυψη).
 - vi. Πληροφορίες για τους τρόπους υποβολής αναφορών βλάβης και αντίστοιχες ώρες λειτουργίας και χρεώσεις.
- II. Ειδικά (ανά Περιφέρεια και κάθε αναφορά βλάβης)
- i. Αριθμός τηλεφώνου συνδρομητή.
 - ii. Στοιχεία αναφοράς βλάβης (τρόπος υποβολής, ημερομηνία, ώρα, αναφερόμενη από τον πελάτη βλάβη).
 - iii. Αιτία βλάβης.
 - iv. Ένδειξη εάν η αναφορά βλάβης είναι παραδεκτή και εάν όχι ποιος ο λόγος.
 - v. Ένδειξη εάν η αναφορά βλάβης λαμβάνεται υπόψη στον υπολογισμό του δείκτη και εάν όχι ποιος ο λόγος.
- στ. Τα αποτελέσματα των μετρήσεων παρουσιάζονται σε πίνακες, οι οποίοι περιέχουν τις ακόλουθες πληροφορίες:
- i. Χρονική περίοδος συλλογής δεδομένων.
 - ii. Γεωγραφική κάλυψη υπηρεσίας: Όπως ορίζεται στο εδάφιο ζ της παραγράφου 2.
 - iii. Αριθμός παραδεκτών αναφορών βλάβης συνολικά καθώς και ανά Περιφέρεια όπου παρέχεται η υπηρεσία (με μερική ή ολική γεωγραφική κάλυψη).
 - iv. Μέση τιμή γραμμών πρόσβασης συνολικά καθώς και ανά Περιφέρεια όπου παρέχεται η υπηρεσία (με μερική ή ολική γεωγραφική κάλυψη).
 - v. Αριθμός παραδεκτών αναφορών βλάβης ανά γραμμή πρόσβασης (σύνδεση) συνολικά καθώς και ανά Περιφέρεια όπου παρέχεται η υπηρεσία (με μερική ή ολική γεωγραφική κάλυψη).
 - vi. Πληροφορίες για τους τρόπους υποβολής αναφορών βλάβης και αντίστοιχες ώρες λειτουργίας και χρεώσεις.
 - vii. Αναφορά σε επεξηγηματικό κείμενο που περιλαμβάνει συνοπτικές πληροφορίες για την αποσαφήνιση του δείκτη και των αποτελεσμάτων προς το κοινό.
7. α. Ο Δ.Π. F06 (Χρόνος αποκατάστασης βλαβών) εκφράζει το χρόνο από τη στιγμή που μια παραδεκτή (έγκυρη), σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παράγραφο 6 του παρόντος άρθρου, 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.
- β. Ο Δ.Π. F06 εκφράζεται με δύο μεγέθη ως εξής:

i. οι χρόνοι, μετρημένοι σε χρονομετρημένες ώρες (ακέραιες τιμές), στους οποίους αποκαθίστανται το 50% και το 95% των ταχύτερα επιδιορθωμένων βλαβών που αντιστοιχούν σε παραδεκτές, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παράγραφο 6 του παρόντος άρθρου, αναφορές βλάβης και αφορούν τη γραμμή πρόσβασης (τοπικός βρόχος),

ii. οι χρόνοι, μετρημένοι σε χρονομετρημένες ώρες (ακέραιες τιμές), στους οποίους αποκαθίστανται το 50% και το 95% των ταχύτερα επιδιορθωμένων υπολοίπων βλαβών (δηλαδή των βλαβών που δεν αφορούν την γραμμή πρόσβασης (τοπικός βρόχος)) και που αντιστοιχούν σε παραδεκτές, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παράγραφο 6, αναφορές βλάβης.

Ο τρόπος υπολογισμού των δύο παραπάνω μεγεθών του Δ.Π. F06 βασίζεται στο πρότυπο ETSI EG 201 769 v1.1.2 (Annex B).

Στην περίπτωση παρόχων άμεσης υπηρεσίας που δεν διαχειρίζονται τη γραμμή πρόσβασης, στο πρώτο μέγεθος η μέτρηση του χρόνου επιδιόρθωσης κάθε βλάβης συνοδεύεται:

- από το ποσοστό του χρόνου που αφορά απαραίτητες, για την επιδιόρθωση της βλάβης, ενέργειες του Διαχειριστή της γραμμής πρόσβασης
- από το ποσοστό του χρόνου που αφορά απαραίτητες, για την επιδιόρθωση της βλάβης, ενέργειες του ίδιου του παρόχου υπηρεσίας.

Οι πάροχοι άμεσης υπηρεσίας που δεν διαχειρίζονται τη γραμμή πρόσβασης υπολογίζουν τη μέση τιμή των δύο παραπάνω ποσοστών για όλες τις επιδιορθώσεις που χρησιμοποιούνται για τον υπολογισμό του πρώτου μεγέθους, χωριστά για το 50% και το 95%. Λεπτομέρειες υπολογισμού των μέσων ποσοστών αυτών αναφέρονται στο Παράρτημα Γ.

γ. Για τον υπολογισμό του Δ.Π. F06 λαμβάνονται υπόψη τα εξής:

i. Ο Δ.Π. F06 εφαρμόζεται μόνο για υπηρεσίες υποστήριξης που προσφέρουν «τυπικούς» (προκαθορισμένους από τον πάροχο) χρόνους αποκατάστασης βλάβης στους πελάτες.

ii. Ο υπολογισμός του Δ.Π. F06 περιλαμβάνει όλες τις αποκαταστάσεις βλαβών που πραγματοποιήθηκαν την περίοδο συλλογής δεδομένων ανεξαρτήτως του χρόνου λήψης της αντίστοιχης παραδεκτής αναφοράς βλάβης. Εξαιρούνται περιπτώσεις βλαβών, οι οποίες:

- εντοπίζονται σε άλλα διασυνδεδεμένα δίκτυα από τα οποία ο πάροχος δεν λαμβάνει πληροφορίες για την εκκαθάριση της βλάβης
- βρίσκονται επιδιορθωμένες κατά τον έλεγχο

iii. Σε περίπτωση λήψης παραδεκτών αναφορών βλάβης για την ίδια βλάβη, από τον ίδιο πελάτη ή διαφορετικούς, μόνο η πρώτη αναφορά βλάβης λαμβάνεται υπόψη.

iv. Από τον υπολογισμό του Δ.Π. F06 εξαιρούνται περιπτώσεις όπου υπάρχει καθυστέρηση στην αποκατάσταση βλάβης λόγω:

- Αιτήματος του πελάτη
- Αδυναμίας πρόσβασης στις εγκαταστάσεις του πελάτη την επιθυμητή ώρα, εφόσον η πρόσβαση αυτή είναι απαραίτητη.



Σε όλες τις άλλες περιπτώσεις ο χρόνος που δαπανάται για την πρόσβαση στις εγκαταστάσεις του πελάτη προστίθεται στον χρόνο αποκατάστασης της βλάβης και προσμετράται στο χρόνο του παρόχου.

δ. Ο Δ.Π. F06 εφαρμόζεται μόνο σε άμεσες υπηρεσίες.

ε. Για τον υπολογισμό του Δ.Π. F06 κάθε υπόχρεος πάροχος υποχρεούται να καταγράφει υπό μορφή επεξεργάσιμων πινάκων τουλάχιστον τα ακόλουθα στοιχεία:

I. Γενικά (περιλαμβάνονται οι αποκαταστάσεις βλαβών που λαμβάνονται υπόψη)

i. Χρονική περίοδος συλλογής δεδομένων.

ii. Γεωγραφική κάλυψη υπηρεσίας: Όπως ορίζεται στο εδάφιο ζ της παραγράφου 2.

iii. Χρόνος X1 στον οποίο το 50% των ταχύτερα επιδιορθωμένων βλαβών που αφορούν τη γραμμή πρόσβασης αποκαθίσταται [με (μέσο ποσοστό Διαχειριστή γραμμής πρόσβασης επί X1) και (μέσο ποσοστό του ίδιου του παρόχου επί X1) (μόνο στην περίπτωση παρόχων άμεσης υπηρεσίας που δεν διαχειρίζονται τη γραμμή πρόσβασης)] συνολικά (δηλαδή για το σύνολο των ταχύτερα επιδιορθωμένων βλαβών) και ανά Περιφέρεια (δηλαδή για τις ταχύτερα επιδιορθωμένες βλάβες ανά Περιφέρεια της Ελληνικής Επικράτειας στην οποία η υπηρεσία παρέχεται είτε στο σύνολο είτε σε τμήμα της). Λεπτομέρειες υπολογισμού των μέσων ποσοστών αυτών αναφέρονται στο Παράρτημα Γ.

iv. Χρόνος X2 στον οποίο το 95% των ταχύτερα επιδιορθωμένων βλαβών που αφορούν τη γραμμή πρόσβασης αποκαθίσταται [με (μέσο ποσοστό Διαχειριστή γραμμής πρόσβασης επί X2) και (μέσο ποσοστό του ίδιου του παρόχου επί X2) (μόνο στην περίπτωση παρόχων άμεσης υπηρεσίας που δεν διαχειρίζονται τη γραμμή πρόσβασης)] συνολικά (δηλαδή για το σύνολο των ταχύτερα επιδιορθωμένων βλαβών) και ανά Περιφέρεια (δηλαδή για τις ταχύτερα επιδιορθωμένες βλάβες ανά Περιφέρεια της Ελληνικής Επικράτειας στην οποία η υπηρεσία παρέχεται είτε στο σύνολο είτε σε τμήμα της). Λεπτομέρειες υπολογισμού των μέσων ποσοστών αυτών αναφέρονται στο Παράρτημα Γ.

v. Χρόνος στον οποίο το 50% των ταχύτερα επιδιορθωμένων υπολοίπων βλαβών αποκαθίσταται συνολικά καθώς και ανά Περιφέρεια όπου παρέχεται η υπηρεσία (με μερική ή ολική γεωγραφική κάλυψη).

vi. Χρόνος στον οποίο το 95% των ταχύτερα επιδιορθωμένων υπολοίπων βλαβών αποκαθίσταται συνολικά καθώς και ανά Περιφέρεια όπου παρέχεται η υπηρεσία (με μερική ή ολική γεωγραφική κάλυψη).

vii. Πληροφορίες για τους τρόπους υποβολής αναφορών βλάβης και αντίστοιχες ώρες λειτουργίας και χρεώσεις.

viii. Ακρίβεια συναντήσεων με πελάτη στις εγκαταστάσεις του πελάτη (όπως οποτεδήποτε μέσα σε μία ώρα ή το μισό μιας ημέρας) (εφόσον καθορίζεται).

II. Ειδικά (ανά Περιφέρεια και κάθε αναφορά βλάβης)

i. Αριθμός τηλεφώνου συνδρομητή.

ii. Στοιχεία αναφοράς βλάβης (τρόπος υποβολής, ημερομηνία, ώρα, αναφερόμενη από τον πελάτη βλάβη).

iii. Αιτία βλάβης.



- iv. Ένδειξη τύπου βλάβης (βλάβες γραμμής πρόσβασης ή υπόλοιπες βλάβες).
 - v. Ένδειξη εάν η αναφορά βλάβης είναι παραδεκτή κι εάν όχι ποιος ο λόγος.
 - vi. Ένδειξη εάν η αναφορά βλάβης λαμβάνεται υπόψη στον υπολογισμό του δείκτη κι εάν όχι ποιος ο λόγος.
 - vii. Ημερομηνία και ώρα αποκατάστασης βλάβης.
 - viii. Χρόνος αποκατάστασης βλάβης (σε χρονομετρημένες ώρες) [και ποσοστό του χρόνου του Διαχειριστή γραμμής πρόσβασης και ποσοστό του χρόνου του ίδιου του παρόχου (μόνο στην περίπτωση βλαβών που αφορούν τη γραμμή πρόσβασης και ο πάροχος άμεσης υπηρεσίας δεν διαχειρίζεται τη γραμμή πρόσβασης)].
- στ. Τα αποτελέσματα των μετρήσεων παρουσιάζονται σε πίνακες, οι οποίοι περιέχουν τις ακόλουθες πληροφορίες:
- i. Χρονική περίοδος συλλογής δεδομένων.
 - ii. Γεωγραφική κάλυψη υπηρεσίας: Όπως ορίζεται στο εδάφιο ζ της παραγράφου 2.
 - iii. Χρόνος X1 στον οποίο το 50% των ταχύτερα επιδιορθωμένων βλαβών που αφορούν τη γραμμή πρόσβασης αποκαθίσταται [με (μέσο ποσοστό Διαχειριστή γραμμής πρόσβασης επί X1) και (μέσο ποσοστό του ίδιου του παρόχου επί X1) (μόνο στην περίπτωση παρόχων άμεσης υπηρεσίας που δεν διαχειρίζονται τη γραμμή πρόσβασης)] συνολικά (δηλαδή για το σύνολο των ταχύτερα επιδιορθωμένων βλαβών) και ανά Περιφέρεια (δηλαδή για τις ταχύτερα επιδιορθωμένες βλάβες ανά Περιφέρεια της Ελληνικής Επικράτειας στην οποία η υπηρεσία παρέχεται είτε στο σύνολο είτε σε τμήμα της). Λεπτομέρειες υπολογισμού των μέσων ποσοστών αυτών αναφέρονται στο Παράρτημα Γ.
 - iv. Χρόνος X2 στον οποίο το 95% των ταχύτερα επιδιορθωμένων βλαβών που αφορούν τη γραμμή πρόσβασης αποκαθίσταται [με (μέσο ποσοστό Διαχειριστή γραμμής πρόσβασης επί X2) και (μέσο ποσοστό του ίδιου του παρόχου επί X2) (μόνο στην περίπτωση παρόχων άμεσης υπηρεσίας που δεν διαχειρίζονται τη γραμμή πρόσβασης)] συνολικά (δηλαδή για το σύνολο των ταχύτερα επιδιορθωμένων βλαβών) και ανά Περιφέρεια (δηλαδή για τις ταχύτερα επιδιορθωμένες βλάβες ανά Περιφέρεια της Ελληνικής Επικράτειας στην οποία η υπηρεσία παρέχεται είτε στο σύνολο είτε σε τμήμα της). Λεπτομέρειες υπολογισμού των μέσων ποσοστών αυτών αναφέρονται στο Παράρτημα Γ.
 - v. Χρόνος στον οποίο το 50% των ταχύτερα επιδιορθωμένων υπολοίπων βλαβών αποκαθίσταται συνολικά καθώς και ανά Περιφέρεια όπου παρέχεται η υπηρεσία (με μερική ή ολική γεωγραφική κάλυψη).
 - vi. Χρόνος στον οποίο το 95% των ταχύτερα επιδιορθωμένων υπολοίπων βλαβών αποκαθίσταται συνολικά καθώς και ανά Περιφέρεια όπου παρέχεται η υπηρεσία (με μερική ή ολική γεωγραφική κάλυψη).
 - vii. Πληροφορίες για τους τρόπους υποβολής αναφορών βλάβης και αντίστοιχες ώρες λειτουργίας και χρεώσεις.
 - viii. Ακρίβεια συναντήσεων με πελάτη στις εγκαταστάσεις του πελάτη (όπως οποτεδήποτε μέσα σε μία ώρα ή το μισό μιας ημέρας) (εφόσον καθορίζεται).
 - ix. Αναφορά σε επεξηγηματικό κείμενο που περιλαμβάνει συνοπτικές πληροφορίες για την αποσαφήνιση του δείκτη και των αποτελεσμάτων προς το κοινό.



Άρθρο 6

Δείκτες Ποιότητας Υπηρεσιών Συστημάτων Κινητών Επικοινωνιών

1. Οι Δείκτες Ποιότητας (Δ.Π.) που μετρώνται και παρουσιάζονται για τις υπηρεσίες συστημάτων κινητών επικοινωνιών είναι οι ακόλουθοι:
 - α. Δείκτες ανεξάρτητοι της υπηρεσίας:
 - M01: Διαθεσιμότητα δικτύου-ραδιοκάλυψη.
 - β. Δείκτες υπηρεσίας φωνής:
 - M02: Πιθανότητα εμπλοκής κλήσης φωνής.
 - M03: Πιθανότητα διακοπής κλήσης φωνής.
 - M04: Ποιότητα φωνής.
 - M05: Χρόνος αποκατάστασης κλήσης φωνής.
 - γ. Δ.Π. ευρυζωνικών υπηρεσιών δεδομένων:
 - M06: Πιθανότητα αποτυχίας μεταφοράς δεδομένων http.
 - M07: Μέσος ρυθμός μεταφοράς δεδομένων http.
 - M08: Μέσος ρυθμός μεταφοράς δεδομένων ftp {upload}.
 - M09: Μέσος ρυθμός μεταφοράς δεδομένων ftp {download}.

Οι Δ.Π. M01 έως και M05 αφορούν τις υπηρεσίες συστημάτων κινητής τηλεφωνίας, και συστημάτων TETRA. Οι Δ.Π. M06 έως M09 αφορούν μόνο τις υπηρεσίες συστημάτων κινητής τηλεφωνίας.

2. α. Ο Δ.Π. M01 (Διαθεσιμότητα Δικτύου-Ραδιοκάλυψη) δηλώνει τη γεωγραφική κάλυψη για την παροχή οποιασδήποτε υπηρεσίας μέσω ενός δικτύου κινητών επικοινωνιών σε πανελλαδική κλίμακα.
 - β. Ο Δ.Π. M01 εκφράζεται με ποσοστό με ακρίβεια δύο δεκαδικών ψηφίων και ορίζεται ως το πηλίκο του πλήθους των σημείων μέτρησης στα οποία υπάρχει ραδιοκάλυψη προς το συνολικό αριθμό των σημείων μέτρησης. Επίσης, ο Δ.Π. M01 εκφράζεται με έναν από τους ακόλουθους όρους κατηγοριών ποιότητας ραδιοκάλυψης: «καλή», «αποδεκτή», «κακή» και «δεν υπάρχει», σύμφωνα με τα αναφερόμενα στο Παράρτημα Α της παρούσας.
 - γ. Για τον υπολογισμό του Δ.Π. M01 λαμβάνονται υπόψη τα ακόλουθα:
 - i. Ο υπολογισμός του γίνεται μέσω μετρήσεων στο πεδίο με σαρωτή. Οι διαδρομές που ακολουθούνται για την πραγματοποίηση των μετρήσεων καθορίζονται ώστε να καλύπτουν αντιπροσωπευτικά όλες τις κατηγορίες περιβάλλοντος.
 - ii. Οι εξωτερικές παρεμβολές, οι οποίες επηρεάζουν αρνητικά τη ραδιοκάλυψη, πρέπει να επιβεβαιώνονται από την ΕΕΤΤ. Οι μετρήσεις στις περιοχές όπου εμφανίζονται φαινόμενα παρεμβολών είτε εξαιρούνται από το δείγμα είτε πραγματοποιούνται μετά τη λύση του προβλήματος, με Απόφαση της ΕΕΤΤ σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο Παράρτημα Δ.
 - iii. Η κάλυψη των επίγειων κινητών υπηρεσιών μετράται σε συνθήκες παρόμοιες με αυτές που αντιμετωπίζει ο τελικός χρήστης.
 - iv. Η ένταση πεδίου καταγράφεται κατά τη διαδρομή που διανύει το όχημα μέτρησης με επαρκή ανάλυση, ώστε να πραγματοποιούνται αποδεκτές μετρήσεις για τη συμπεριφορά της. Λαμβάνεται μεγάλος αριθμός δειγμάτων κατά την μέτρηση στη μονάδα του χρόνου, ώστε να μπορούν να προκύψουν οι μέγιστες και οι μέσες τιμές της έντασης πεδίου, σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα και συστάσεις καθώς και τη διεθνή πρακτική.



- v. Για την καλύτερη αποτύπωση της ραδιοκάλυψης, οι διαδρομές μέτρησης επιλέγονται με τέτοιο τρόπο ώστε να εμπεριέχονται οι αλλαγές στην ένταση του πεδίου καθώς και φαινόμενα πολυδιαδρομικής (multipath) μετάδοσης.
- vi. Η μέτρηση αφορά μόνο στην καθοδική ζεύξη (down link) των δικτύων με εξαίρεση του Δ.Π. M08.
- vii. Για λόγους αμεροληψίας και αντικειμενικότητας οι μετρήσεις της ραδιοκάλυψης γίνονται ταυτόχρονα για δίκτυα της ίδιας κατηγορίας.
- δ. Για τον υπολογισμό του Δ.Π. M01 καταγράφονται υπό μορφή επεξεργάσιμων από λογισμικό για στατιστική ανάλυση πινάκων, τουλάχιστον τα ακόλουθα στοιχεία:
- i. Αποτελέσματα μετρήσεων:
 - i.1 Γεωγραφική θέση (γεωγραφικό μήκος και πλάτος).
 - i.2 Μέγεθος μέτρησης (RxLev, RSCP- CPICH).
 - ii. Χαρακτηρισμός διαδρομής.
 - iii. Ημερομηνία και ώρα μέτρησης.
- ε. Τα αποτελέσματα των μετρήσεων παρουσιάζονται στις ακόλουθες τρεις μορφές:
- i. Πίνακας με τα τελικά αποτελέσματα του Δ.Π. M01 ανά κατηγορία των περιοχών που διεξήχθησαν οι μετρήσεις και πληροφορίες σχετικά με τη διαδρομή, τη χρονική περίοδο συλλογής των δεδομένων και το χρονικό διάστημα ανά ημέρα συλλογής των δεδομένων.
 - ii. Αποτύπωση όλων των αποτελεσμάτων των διαδρομών σε χάρτες χρησιμοποιώντας μια GIS πλατφόρμα.
 - iii. Παροχή των συναρτήσεων πυκνότητας πιθανότητας και αθροιστικής κατανομής για το σύνολο των μετρήσεων.
 - iv. Αναφορά σε επεξηγηματικό κείμενο που περιλαμβάνει συνοπτικές πληροφορίες για την αποσαφήνιση του δείκτη και των αποτελεσμάτων προς το κοινό.
3. α. Ο Δ.Π. M02 (Πιθανότητα εμπλοκής κλήσης φωνής) αφορά στην εμπλοκή κλήσεων φωνής σε ένα δίκτυο κινητών επικοινωνιών και χαρακτηρίζει την προσβασιμότητα στην υπηρεσία φωνής του δικτύου.
- β. Ο Δ.Π. M02 εκφράζεται με ποσοστό με ακρίβεια δύο δεκαδικών ψηφίων και ορίζεται ως το πηλίκο του πλήθους των κλήσεων φωνής στις οποίες παρουσιάστηκε εμπλοκή προς το συνολικό αριθμό των κλήσεων φωνής που πραγματοποιήθηκαν.
- γ. Για τον υπολογισμό του Δ.Π. M02 λαμβάνονται υπόψη τα ακόλουθα:
- i. Ο υπολογισμός του γίνεται μέσω μετρήσεων στο πεδίο με κινητό σταθμό, οι οποίες εκτελούνται ταυτόχρονα με αυτές του Δ.Π. M01.
 - ii. Οι κλήσεις πραγματοποιούνται στο διάστημα 08:00 με 20:00. Μετρήσεις δεν πραγματοποιούνται σε γεωγραφικές περιοχές όπου επικρατούν ακραίες τηλεπικοινωνιακές συνθήκες, όπως συγκεντρώσεις, φυσικές καταστροφές κ.α.
 - iii. Οι κλήσεις λαμβάνονται υπόψη εφόσον υπάρχει ραδιοκάλυψη (διαθεσιμότητα δικτύου) στο σημείο που έχουν πραγματοποιηθεί.



iv. Το χρονικό περιθώριο στο οποίο ολοκληρώνεται μία κλήση ορίζεται για δίκτυα GSM/DCS1800 και UMTS στα πρότυπα του ETSI TS 102 250-2 και TS 102 250-5 και για το δίκτυο TETRA στο πρότυπο ETSI TS 100 392-16.

v. Ο ελάχιστος χρόνος αναμονής μεταξύ δύο κλήσεων είναι είκοσι (20) έως τριάντα (30) δευτερόλεπτα για τα δίκτυα GSM/DCS1800 και UMTS, και δέκα (10) έως είκοσι (20) δευτερόλεπτα για τις υπηρεσίες φωνής δικτύων TETRA.

vi. Το χρονικό περιθώριο ολοκλήρωσης μια κλήσης παραμένει σταθερό στη διάρκεια των μετρήσεων. Στην περίπτωση που μια κλήση αποτύχει ή διακοπεί βεβιασμένα από το δίκτυο, η επόμενη προσπάθεια ξεκινά με το πέρας του σταθερού χρονικού περιθωρίου που ορίζεται παραπάνω.

vii. Κατά τη διαδικασία των μετρήσεων τηρείται η ακόλουθη σειρά ενεργειών:

- Πραγματοποίηση κλήσης.
- Διατήρηση της κλήσης.
- Τερματισμός κλήσης.
- Αναμονή μέχρι την επόμενη κλήση.

δ. Για τον υπολογισμό του Δ.Π. M02 καταγράφονται υπό μορφή επεξεργάσιμων από λογισμικό για στατιστική ανάλυση πινάκων, τουλάχιστον τα ακόλουθα στοιχεία:

- i. Γεωγραφική θέση σημείου μέτρησης (γεωγραφικό μήκος και πλάτος).
- ii. Χαρακτηρισμός διαδρομής.
- iii. Ημερομηνία και ώρα μέτρησης της κλήσης.
- iv. Ένδειξη εάν η κλήση είναι προς σταθερό ή προς κινητό.
- v. Αποτέλεσμα κάθε κλήσεως (επιτυχής ή όχι).

ε. Τα αποτελέσματα των μετρήσεων παρουσιάζουν την πιθανότητα εμπλοκής κλήσης φωνής καθώς και την πιθανότητα πρόσβασης (που προκύπτει εάν από τη μονάδα αφαιρεθεί ο Δ.Π. M02). Τα αποτελέσματα των μετρήσεων παρουσιάζονται ανά κατηγορία δικτύου σε πίνακες, οι οποίοι περιέχουν τις ακόλουθες πληροφορίες:

- i. την κατηγορία του Δικτύου
- ii. τη γεωγραφική διαδρομή μέτρησης
- iii. την πιθανότητα εμπλοκής
- iv. την πιθανότητα πρόσβασης
- v. τη διαδρομή των κλήσεων (κινητό προς σταθερό ή κινητό προς κινητό)
- vi. τον αριθμό των κλήσεων
- vii. τη χρονική περίοδο συλλογή των δεδομένων
- viii. το χρονικό διάστημα ανά ημέρα συλλογής των δεδομένων
- ix. αναφορά σε επεξηγηματικό κείμενο που περιλαμβάνει συνοπτικές πληροφορίες για την αποσαφήνιση του δείκτη και των αποτελεσμάτων προς το κοινό.

4. α. Ο Δ.Π. M03 (Πιθανότητα διακοπής κλήσης φωνής) αφορά στην πιθανότητα τερματισμού μιας επιτυχημένης προσπάθειας κλήσης φωνής για οποιοδήποτε λόγο εκτός από τον σκόπιμο τερματισμό του καλούντος ή του καλούμενου.

β. Ο Δ.Π. M03 εκφράζεται με ποσοστό με ακρίβεια δύο δεκαδικών ψηφίων και ορίζεται ως το πηλίκο του πλήθους των επιτυχημένων κλήσεων φωνής που τερματίστηκαν για οποιοδήποτε λόγο εκτός από τον σκόπιμο τερματισμό του



καλούντος ή του καλούμενου, προς το συνολικό πλήθος των κλήσεων που εγκαταστάθηκαν επιτυχώς.

γ. Οι κλήσεις λαμβάνονται υπόψη εφόσον υπάρχει ραδιοκάλυψη (διαθεσιμότητα δικτύου) στο σημείο που έχουν πραγματοποιηθεί.

δ. Για τον υπολογισμό του Δ.Π. M03 λαμβάνονται υπόψη τα ακόλουθα:

- i. Η διαδικασία μέτρησης του Δ.Π. M03 είναι η ίδια με αυτήν Δ.Π. M02.
- ii. Το σύνολο των παραμέτρων που απαιτούνται για τη μέτρηση του Δ.Π. M03 στα δίκτυα GSM/DCS1800 και UMTS προσδιορίζονται αναλυτικά στα πρότυπα του ETSI TS 102 250-2 και TS 102 250-5.
- iii. Το σύνολο των παραμέτρων που απαιτούνται για τη μέτρηση του Δ.Π. M03 για όλες τις υπηρεσίες φωνής στα δίκτυα TETRA παρουσιάζονται στο πρότυπο του ETSI TS 100 392-16.

ε. Για τον υπολογισμό του Δ.Π. M03 καταγράφονται υπό μορφή επεξεργάσιμων από λογισμικό για στατιστική ανάλυση πινάκων, τουλάχιστον τα ακόλουθα στοιχεία:

- i. Γεωγραφική θέση σημείου μέτρησης (γεωγραφικό μήκος και πλάτος).
- ii. Χαρακτηρισμός διαδρομής.
- iii. Ημερομηνία και ώρα μέτρησης της κλήσης.
- iv. Ένδειξη εάν η κλήση είναι προς σταθερό ή προς κινητό.
- v. Αποτέλεσμα κάθε κλήσεως (επιτυχής ή όχι).

στ. Τα αποτελέσματα των μετρήσεων παρουσιάζουν την πιθανότητα διακοπής κλήσης φωνής καθώς και την πιθανότητα διατήρησης της κλήσης φωνής (που προκύπτει εάν από τη μονάδα αφαιρεθεί ο Δ.Π. M03). Τα αποτελέσματα των μετρήσεων παρουσιάζονται ανά κατηγορία δικτύου σε πίνακες, οι οποίοι περιέχουν τις ακόλουθες πληροφορίες:

- i. την κατηγορία του Δικτύου
- ii. τη γεωγραφική διαδρομή μέτρησης
- iii. την πιθανότητα διακοπής
- iv. την πιθανότητα διατήρησης
- v. τη διαδρομή των κλήσεων (κινητό προς σταθερό ή κινητό προς κινητό)
- vi. τον αριθμό των κλήσεων
- vii. τη χρονική περίοδο συλλογής των δεδομένων
- viii. το χρονικό διάστημα ανά ημέρα συλλογής των δεδομένων
- ix. αναφορά σε επεξηγηματικό κείμενο που περιλαμβάνει συνοπτικές πληροφορίες για την αποσαφήνιση του δείκτη και των αποτελεσμάτων προς το κοινό.

5. α. Ο Δ.Π. M04 (Ποιότητα φωνής) αποτελεί το Δ.Π. μετάδοσης από άκρο σε άκρο της φωνής της υπηρεσίας κινητής τηλεφωνίας.

β. Ο υπολογισμός του Δ.Π. M04 πραγματοποιείται με βάση αλγόριθμους και παραμέτρους που προδιαγράφονται σε σχετικές Συστάσεις της ITU-T καθώς και προτύπων του ETSI και βασίζεται σε ολοκληρωμένες κλήσεις, δηλαδή κλήσεις στις οποίες ο τερματισμός τους έγινε από την διάταξη τερματισμού.



γ. Η μέτρηση του Δ.Π. M04 πραγματοποιείται χρησιμοποιώντας τη μεθοδολογία υπολογισμού του Δ.Π. M03 προσθέτοντας την ανάλογη λειτουργική μονάδα καταγραφής στην αρχιτεκτονική της μετρητικής διάταξης.

δ. Για τον υπολογισμό του Δ.Π. M04 καταγράφονται υπό μορφή επεξεργάσιμων από λογισμικό για στατιστική ανάλυση πινάκων, τουλάχιστον τα ακόλουθα στοιχεία:

- i. Γεωγραφική θέση σημείου μέτρησης (γεωγραφικό μήκος και πλάτος).
- ii. Χαρακτηρισμός διαδρομής.
- iii. Ημερομηνία και ώρα μέτρησης της κλήσης.
- iv. Ένδειξη εάν η κλήση είναι προς σταθερό ή προς κινητό.
- v. Η μέση τιμή και η 5% τιμή του αλγορίθμου αξιολόγησης ποιότητας φωνής.

ε. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται ανά κατηγορία δικτύου σε πίνακες, οι οποίοι περιέχουν τις ακόλουθες πληροφορίες:

- i. την κατηγορία του Δικτύου
- ii. τη γεωγραφική διαδρομή μέτρησης
- iii. την ποιότητα φωνής
- iv. τη διαδρομή των κλήσεων (κινητό προς σταθερό ή κινητό προς κινητό)
- v. τον αριθμό των κλήσεων
- vi. την χρονική περίοδο συλλογής των δεδομένων
- vii. το χρονικό διάστημα ανά ημέρα συλλογής των δεδομένων
- viii. αναφορά σε επεξηγηματικό κείμενο που περιλαμβάνει συνοπτικές πληροφορίες για την αποσαφήνιση του δείκτη και των αποτελεσμάτων προς το κοινό.

6. α. Ο Δ.Π. M05 (Χρόνος αποκατάστασης κλήσης φωνής) εκφράζει το χρόνο στον οποίο αποκαθίσταται η κλήση φωνής από τη στιγμή που ο τελικός χρήστης συμπληρώνει τον αριθμό του καλούμενου συνδρομητή.

β. Ο Δ.Π. M05 εκφράζεται σε δευτερόλεπτα με ακρίβεια δύο δεκαδικών ψηφίων και ορίζεται ως ο χρόνος από τη συμπλήρωση από τον καλούντα της πληροφορίας διεύθυνσης, δηλαδή του αριθμού τηλεφώνου του καλούμενου, μέχρι τη λήψη ειδοποίησης εγκατάστασης κλήσης φωνής.

γ. Η μεθοδολογία, η υλοποίηση και οι μετρητικές διατάξεις που χρησιμοποιούνται για τον υπολογισμό του Δ.Π. M05 είναι οι ίδιες με αυτές που χρησιμοποιούνται για το Δ.Π. M02. Κατά τον υπολογισμό του Δ.Π. M05 εξαιρούνται οι κλήσεις για τις οποίες υπάρχει εμπλοκή κλήσης.

δ. Για τον υπολογισμό του Δ.Π. M05 καταγράφονται υπό μορφή επεξεργάσιμων από λογισμικό για στατιστική ανάλυση πινάκων, τουλάχιστον τα ακόλουθα στοιχεία:

- i. Γεωγραφική θέση σημείου μέτρησης (γεωγραφικό μήκος και πλάτος).
- ii. Χαρακτηρισμός διαδρομής.
- iii. Ημερομηνία και ώρα μέτρησης της κλήσης.
- iv. Ένδειξη εάν η κλήση είναι προς σταθερό ή προς κινητό.
- v. Αποτέλεσμα κάθε κλήσεως (χρόνος αποκατάστασης κλήσης).

ε. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται ανά κατηγορία δικτύου σε πίνακες, οι οποίοι περιέχουν τις ακόλουθες πληροφορίες:



- i. την κατηγορία του Δικτύου
 - ii. τη γεωγραφική διαδρομή μέτρησης
 - iii. τον χρόνο αποκατάστασης της κλήσης (μέση τιμή και τυπική απόκλιση)
 - iv. την διαδρομή των κλήσεων (κινητό προς σταθερό ή κινητό προς κινητό)
 - v. τον αριθμό των κλήσεων
 - vi. την χρονική περίοδο συλλογής των δεδομένων
 - vii. το χρονικό διάστημα ανά ημέρα συλλογής των δεδομένων
 - viii. αναφορά σε επεξηγηματικό κείμενο που περιλαμβάνει συνοπτικές πληροφορίες για την αποσαφήνιση του δείκτη και των αποτελεσμάτων προς το κοινό.
7. α. Ο Δ.Π. M06 (Πιθανότητα αποτυχίας μεταφοράς δεδομένων http) εκφράζει την πιθανότητα αποτυχίας μεταφοράς δεδομένων σε προκαθορισμένο χρονικό διάστημα Δt_d με βάση το πρωτόκολλο http.
- β. Ο Δ.Π. M06 εκφράζεται με ποσοστό με ακρίβεια δύο δεκαδικών ψηφίων και ορίζεται ως το πηλίκο του πλήθους των ανεπιτυχών προσπαθειών μεταφοράς δεδομένων σε προκαθορισμένο χρονικό διάστημα Δt_d με βάση το πρωτόκολλο http ως προς το συνολικό αριθμό επιτυχώς αρχικοποιημένων προσπαθειών.
- γ. Ο Δ.Π. M06 καθορίζεται με βάση το πρότυπο ETSI TR 102 678 και για τον υπολογισμό του λαμβάνονται υπόψη ιδίως τα ακόλουθα:
- i. Οι μετρήσεις γίνονται ταυτόχρονα για όλα τα δίκτυα.
 - ii. Ο εξυπηρετητής (server) είναι εγκατεστημένος στον κόμβο ουδέτερης διασύνδεσης. Θα γίνονται περιοδικοί έλεγχοι διαθεσιμότητας του server ή περιοδικοί έλεγχοι του χρόνου πρόσβασης στον server.
 - iii. Ο πλοηγός (web browser) στο τερματικό του τελικού χρήστη που χρησιμοποιείται στις μετρήσεις είναι κοινός για όλες τις μετρήσεις.
 - iv. Ο τύπος του τερματικού του τελικού χρήστη είναι συγκεκριμένος τόσο όσον αφορά το λογισμικό (software) όσο και το υλικό (hardware) και κοινός για όλες τις μετρήσεις. Το τερματικό μπορεί να είναι είτε φορητός υπολογιστής εφοδιασμένος με κατάλληλο υλικό και λογισμικό για πρόσβαση στο δίκτυο τρίτης γενιάς, είτε τερματικό τρίτης γενιάς το οποίο να υποστηρίζει το πρωτόκολλο http. Η επιλογή τερματικού του τελικού χρήστη για κάθε περίπτωση γίνεται από την EETT.
 - v. Η ιστοσελίδα αναφοράς είναι κοινή για τις μετρήσεις σε όλα τα υπό εξέταση δίκτυα. Η ιστοσελίδα αναφοράς καθορίζεται με βάση το πρότυπο ETSI TR 102 505.
 - vi. Οι μετρήσεις αφορούν την κατεύθυνση λήψης δεδομένων (download).
 - vii. Οι μετρήσεις γίνονται σε σταθερό σημείο εξασφαλισμένης κάλυψης ραδιοδικτύου καθώς και εν κινήσει σε συμφωνημένες διαδρομές. Η επιλογή των σημείων των μετρήσεων γίνεται από την EETT.
 - viii. Το χρονικό διάστημα Δt_d καθορίζεται από την Ειδική Ομάδα (Παράρτημα Δ).



- ix. Ο ελάχιστος αριθμός των κλήσεων δοκιμής ώστε να εξάγονται ασφαλή στατιστικά συμπεράσματα καθορίζεται με βάση το πρότυπο ETSI TS 102 250-6.
- x. Εξασφάλιση του ελάχιστου απαιτούμενου εύρους ζώνης σύνδεσης του εξυπηρετητή (server) με τα δίκτυα των παρόχων ανάλογα του μεγέθους των αρχείων δοκιμής.
- δ. Για τον υπολογισμό του Δ.Π. M06 καταγράφονται υπό μορφή επεξεργάσιμων από λογισμικό για στατιστική ανάλυση πινάκων, τουλάχιστον τα ακόλουθα στοιχεία:
 - i. Γεωγραφική θέση σημείου μέτρησης (γεωγραφικό μήκος και πλάτος).
 - ii. Χαρακτηρισμός διαδρομής.
 - iii. Ημερομηνία και ώρα μέτρησης.
 - iv. Αποτέλεσμα κάθε προσπάθειας μεταφοράς (επιτυχής/ανεπιτυχής).
- ε. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται σε πίνακες, οι οποίοι περιέχουν τις ακόλουθες πληροφορίες:
 - i. την πιθανότητα αποτυχίας μεταφοράς δεδομένων http
 - ii. την ημερομηνία και τις ώρες διεξαγωγής των μετρήσεων
 - iii. την ιστοσελίδα αναφοράς
 - iv. το χρονικό διάστημα Δt_d
 - v. αναφορά σε επεξηγηματικό κείμενο που περιλαμβάνει συνοπτικές πληροφορίες για την αποσαφήνιση του δείκτη και των αποτελεσμάτων προς το κοινό.
- 8. α. Ο Δ.Π. M07 (Μέσος ρυθμός μεταφοράς δεδομένων http) εκφράζει τον μέσο ρυθμό μεταφοράς δεδομένων σε προκαθορισμένο χρονικό διάστημα Δt_d με βάση το πρωτόκολλο http μετά την επιτυχημένη αποκατάσταση σύνδεσης δεδομένων.
- β. Ο Δ.Π. M07 ορίζεται ως το πηλίκο του όγκου των δεδομένων που μεταφέρθηκαν προς το χρονικό διάστημα Δt_d και μετράται σε Kbps σε ακέραιες τιμές.
- γ. Ο υπολογισμός του Δ.Π. M07 γίνεται με βάση το πρότυπο ETSI TR 102 678, και λαμβάνονται υπόψη ιδίως τα ακόλουθα:
 - i. Οι μετρήσεις γίνονται ταυτόχρονα για όλα τα δίκτυα.
 - ii. Ο εξυπηρετητής (server) είναι εγκατεστημένος στον κόμβο ουδέτερης διασύνδεσης. Θα γίνονται περιοδικοί έλεγχοι διαθεσιμότητας του server ή περιοδικοί έλεγχοι του χρόνου πρόσβασης στον server.
 - iii. Ο πλοηγός (web browser) στο τερματικό του τελικού χρήστη που χρησιμοποιείται στις μετρήσεις είναι κοινός για όλες τις μετρήσεις.
 - iv. Ο τύπος του τερματικού του τελικού χρήστη είναι συγκεκριμένος τόσο όσον αφορά το λογισμικό (software) όσο και το υλικό (hardware) και κοινός για όλες τις μετρήσεις. Το τερματικό μπορεί να είναι είτε φορητός υπολογιστής εφοδιασμένος με κατάλληλο υλικό και λογισμικό για πρόσβαση στο δίκτυο τρίτης γενιάς, είτε τερματικό τρίτης γενιάς το οποίο



- να υποστηρίζει το πρωτόκολλο http. Η επιλογή τερματικού του τελικού χρήστη για κάθε περίπτωση γίνεται από την EETT.
- v. Η ιστοσελίδα αναφοράς είναι κοινή για τις μετρήσεις σε όλα τα υπό εξέταση δίκτυα. Η ιστοσελίδα αναφοράς καθορίζεται με βάση το πρότυπο ETSI TR 102 505.
 - vi. Οι μετρήσεις αφορούν την κατεύθυνση λήψης δεδομένων (download).
 - vii. Οι μετρήσεις γίνονται σε σταθερό σημείο εξασφαλισμένης κάλυψης ραδιοδικτύου καθώς και εν κινήσει σε συμφωνημένες διαδρομές. Η επιλογή των σημείων των μετρήσεων γίνεται από την EETT.
 - viii. Το χρονικό διάστημα Δt_d καθορίζεται από την Ειδική Ομάδα (Παράρτημα Δ).
 - ix. Ο ελάχιστος αριθμός των μετρήσεων ώστε να εξάγονται ασφαλή στατιστικά συμπεράσματα καθορίζεται με βάση το πρότυπο ETSI TS 102 250-6.
 - x. Εξασφάλιση του ελάχιστου απαιτούμενου εύρους ζώνης σύνδεσης του εξυπηρετητή (server) με τα δίκτυα των παρόχων ανάλογα του μεγέθους των αρχείων δοκιμής.
- δ. Για τον υπολογισμό του Δ.Π. M07 καταγράφονται υπό μορφή επεξεργάσιμων από λογισμικό για στατιστική ανάλυση πινάκων, τουλάχιστον τα ακόλουθα στοιχεία:
- i. Γεωγραφική θέση σημείου μέτρησης (γεωγραφικό μήκος και πλάτος).
 - ii. Χαρακτηρισμός διαδρομής.
 - iii. Ημερομηνία και ώρα μέτρησης.
 - iv. Αποτέλεσμα κάθε μέτρησης [μέγεθος σελίδας/χρόνος λήψης δεδομένων (download)].
- ε. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται σε πίνακες, οι οποίοι περιέχουν τις ακόλουθες πληροφορίες:
- i. τον μέσο ρυθμό μεταφοράς δεδομένων http
 - ii. την ημερομηνία και τις ώρες διεξαγωγής των μετρήσεων
 - iii. την ιστοσελίδα αναφοράς
 - iv. το χρονικό διάστημα Δt_d
 - v. αναφορά σε επεξηγηματικό κείμενο που περιλαμβάνει συνοπτικές πληροφορίες για την αποσαφήνιση του δείκτη και των αποτελεσμάτων προς το κοινό.
9. α. Ο Δ.Π. M08 (Μέσος ρυθμός μεταφοράς δεδομένων ftp {upload}) εκφράζει τον μέσο ρυθμό μεταφοράς δεδομένων σε προκαθορισμένο χρονικό διάστημα Δt_d με βάση το πρωτόκολλο ftp, μετά την επιτυχημένη αποκατάσταση σύνδεσης δεδομένων.
- β. Ο Δ.Π. M08 ορίζεται ως το πηλίκο του όγκου των δεδομένων που μεταφέρθηκαν προς το χρονικό διάστημα Δt_d και μετράται σε Kbps σε ακέραιες τιμές.



- γ. Ο υπολογισμός του Δ.Π. M08 γίνεται με βάση το πρότυπο ETSI TR 102 678, και λαμβάνονται υπόψη ιδίως τα ακόλουθα:
- i. Οι μετρήσεις γίνονται ταυτόχρονα για όλα τα δίκτυα.
 - ii. Ο εξυπηρετητής (server) είναι εγκατεστημένος στον κόμβο ουδέτερης διασύνδεσης. Θα γίνονται περιοδικοί έλεγχοι διαθεσιμότητας του server ή περιοδικοί έλεγχοι του χρόνου πρόσβασης στον server.
 - iii. Ο πλοηγός (web browser) στο τερματικό του τελικού χρήστη που χρησιμοποιείται στις μετρήσεις είναι κοινός για όλες τις μετρήσεις.
 - iv. Ο τύπος του τερματικού του τελικού χρήστη είναι συγκεκριμένος τόσο όσον αφορά το λογισμικό (software) όσο και το υλικό (hardware) και κοινός για όλες τις μετρήσεις. Το τερματικό μπορεί να είναι είτε φορητός υπολογιστής εφοδιασμένος με κατάλληλο υλικό και λογισμικό για πρόσβαση στο δίκτυο τρίτης γενιάς, είτε τερματικό τρίτης γενιάς το οποίο να υποστηρίζει το πρωτόκολλο ftp. Η επιλογή τερματικού του τελικού χρήστη για κάθε περίπτωση γίνεται από την EETT.
 - v. Οι μετρήσεις ftp γίνονται με αρχεία κατάλληλου μεγέθους όπως ορίζεται στο πρότυπο ETSI TR 102 678.
 - vi. Οι μετρήσεις αφορούν την κατεύθυνση αποστολής δεδομένων (upload).
 - vii. Οι μετρήσεις γίνονται σε σταθερό σημείο εξασφαλισμένης κάλυψης ραδιοδικτύου καθώς και εν κινήσει σε συμφωνημένες διαδρομές. Η επιλογή των σημείων των μετρήσεων γίνεται από την EETT.
 - viii. Το χρονικό διάστημα Δt_d καθορίζεται από την Ειδική Ομάδα (Παράρτημα Δ).
 - ix. Ο ελάχιστος αριθμός των μετρήσεων ώστε να εξάγονται ασφαλή στατιστικά συμπεράσματα καθορίζεται με βάση το πρότυπο ETSI TS 102 250-6.
 - x. Εξασφάλιση του ελάχιστου απαιτούμενου εύρους ζώνης σύνδεσης του εξυπηρετητή (server) με τα δίκτυα των παρόχων ανάλογα του μεγέθους των αρχείων δοκιμής
- δ. Για τον υπολογισμό του Δ.Π. M08 καταγράφονται υπό μορφή επεξεργάσιμων από λογισμικό για στατιστική ανάλυση πινάκων, τουλάχιστον τα ακόλουθα στοιχεία:
- i. Γεωγραφική θέση σημείου μέτρησης (γεωγραφικό μήκος και πλάτος).
 - ii. Χαρακτηρισμός διαδρομής.
 - iii. Ημερομηνία και ώρα μέτρησης.
 - iv. Αποτέλεσμα κάθε μέτρησης [μέγεθος αρχείου/χρόνος αποστολής δεδομένων (upload)].
- ε. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται σε πίνακες, οι οποίοι περιέχουν τις ακόλουθες πληροφορίες:
- i. τον μέσο ρυθμό μεταφοράς δεδομένων ftp {upload}
 - ii. την ημερομηνία και τις ώρες διεξαγωγής των μετρήσεων
 - iii. τον τύπο και το μέγεθος αρχείου



- iv. το χρονικό διάστημα Δt_d
 - v. αναφορά σε επεξηγηματικό κείμενο που περιλαμβάνει συνοπτικές πληροφορίες για την αποσαφήνιση του δείκτη και των αποτελεσμάτων προς το κοινό.
10. α. Ο Δ.Π. M09 (Μέσος ρυθμός μεταφοράς δεδομένων ftp {download}) εκφράζει τον μέσο ρυθμό μεταφοράς δεδομένων σε προκαθορισμένο χρονικό διάστημα Δt_d με βάση το πρωτόκολλο ftp, μετά την επιτυχημένη αποκατάσταση σύνδεσης δεδομένων.
- β. Ο Δ.Π. M09 ορίζεται ως το πηλίκο του όγκου των δεδομένων που μεταφέρθηκαν προς το χρονικό διάστημα Δt_d και μετράται σε Kbps σε ακέραιες τιμές.
 - γ. Ο υπολογισμός του Δ.Π. M09 γίνεται με βάση το πρότυπο ETSI TR 102 678, και λαμβάνονται υπόψη ιδίως τα ακόλουθα:
 - i. Οι μετρήσεις γίνονται ταυτόχρονα για όλα τα δίκτυα.
 - ii. Ο εξυπηρετητής (server) είναι εγκατεστημένος στον κόμβο ουδέτερης διασύνδεσης. Θα γίνονται περιοδικοί έλεγχοι διαθεσιμότητας του server ή περιοδικοί έλεγχοι του χρόνου πρόσβασης στον server.
 - iii. Ο πλοηγός (web browser) στο τερματικό του τελικού χρήστη που χρησιμοποιείται στις μετρήσεις είναι κοινός για όλες τις μετρήσεις.
 - iv. Ο τύπος του τερματικού του τελικού χρήστη είναι συγκεκριμένος τόσο όσον αφορά το λογισμικό (software) όσο και το υλικό (hardware) και κοινός για όλες τις μετρήσεις. Το τερματικό μπορεί να είναι είτε φορητός υπολογιστής εφοδιασμένος με κατάλληλο υλικό και λογισμικό για πρόσβαση στο δίκτυο τρίτης γενιάς, είτε τερματικό τρίτης γενιάς το οποίο να υποστηρίζει το πρωτόκολλο ftp. Η επιλογή τερματικού του τελικού χρήστη για κάθε περίπτωση γίνεται από την ΕΕΤΤ.
 - v. Οι μετρήσεις ftp γίνονται με αρχεία κατάλληλου μεγέθους όπως ορίζεται στο πρότυπο ETSI TR 102 678.
 - vi. Οι μετρήσεις αφορούν την κατεύθυνση λήψης δεδομένων (download).
 - vii. Οι μετρήσεις γίνονται σε σταθερό σημείο εξασφαλισμένης κάλυψης ραδιοδικτύου καθώς και εν κινήσει σε συμφωνημένες διαδρομές. Η επιλογή των σημείων των μετρήσεων γίνεται από την ΕΕΤΤ.
 - viii. Το χρονικό διάστημα Δt_d καθορίζεται από την Ειδική Ομάδα (Παράρτημα Δ).
 - ix. Ο ελάχιστος αριθμός των μετρήσεων ώστε να εξαγονται ασφαλή στατιστικά συμπεράσματα καθορίζεται με βάση το πρότυπο ETSI TS 102 250-6.
 - x. Εξασφάλιση του ελάχιστου απαιτούμενου εύρους ζώνης σύνδεσης του εξυπηρετητή (server) με τα δίκτυα των παρόχων ανάλογα του μεγέθους των αρχείων δοκιμής.
 - δ. Για τον υπολογισμό του Δ.Π. M09 καταγράφονται υπό μορφή επεξεργάσιμων από λογισμικό για στατιστική ανάλυση πινάκων, τουλάχιστον τα ακόλουθα στοιχεία:
 - i. Γεωγραφική θέση σημείου μέτρησης (γεωγραφικό μήκος και πλάτος).



- ii. Χαρακτηρισμός διαδρομής.
 - iii. Ημερομηνία και ώρα μέτρησης.
 - iv. Αποτέλεσμα κάθε μέτρησης [μέγεθος αρχείου/χρόνος λήψης δεδομένων (download)].
- ε. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται σε πίνακες, οι οποίοι περιέχουν τις ακόλουθες πληροφορίες:
- i. τον μέσο ρυθμό μεταφοράς δεδομένων ftp {download}
 - ii. την ημερομηνία και τις ώρες διεξαγωγής των μετρήσεων
 - iii. τον τύπο και το μέγεθος αρχείου
 - iv. το χρονικό διάστημα Δt_d
 - v. αναφορά σε επεξηγηματικό κείμενο που περιλαμβάνει συνοπτικές πληροφορίες για την αποσαφήνιση του δείκτη και των αποτελεσμάτων προς το κοινό.

Άρθρο 7

Δείκτες Ποιότητας Σταθερών Ευρυζωνικών Υπηρεσιών και Υπηρεσιών VoIP

1. Οι υπόχρεοι πάροχοι μετρούν και παρουσιάζουν τους ακόλουθους Δείκτες Ποιότητας (Δ.Π.) των ευρυζωνικών υπηρεσιών που παρέχουν:
 - 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.
2. α. Ο Δ.Π. B01 (Ταχύτητα μετάδοσης δεδομένων στο τμήμα συγκέντρωσης του δικτύου πρόσβασης και στο δίκτυο κορμού) ορίζεται ως ο ρυθμός μετάδοσης δεδομένων που επιτυγχάνεται κατά τη μεταφορά αρχείων μέσω εφαρμογής Πρωτοκόλλου Μεταφοράς Αρχείων (File Transfer Protocol, FTP) μεταξύ PC-Δοκιμής (Test PCs) και Εξυπηρετητή-Δοκιμής (Test Server). Τα PC-Δοκιμής συνδέονται σε ένα αντιπροσωπευτικό αριθμό Τοπικών Κέντρων (Local Exchanges) (TK) ενώ ο Εξυπηρετητής-Δοκιμής είναι εγκατεστημένος στις κεντρικές εγκαταστάσεις του υπόχρεου παρόχου υπηρεσιών.
 - β. Ο Δ.Π. B01 εκφράζεται με τέσσερα μεγέθη, τα οποία μετρώνται σε Kbit ανά δευτερόλεπτο (Kbps) (σε ακέραιες τιμές) ως εξής:
 - i. Το υψηλότερο 95% της ταχύτητας μετάδοσης που επιτυγχάνεται.
 - ii. Το χαμηλότερο 5% της ταχύτητας μετάδοσης που επιτυγχάνεται.
 - iii. Η μέση τιμή της ταχύτητας μετάδοσης.
 - iv. Η τυπική απόκλιση της ταχύτητας μετάδοσης.



Ο Δ.Π. Β01 υπολογίζεται χωριστά για την κατεύθυνση λήψης δεδομένων [μεταφορά αρχείων δοκιμής σε Test PCs από Test Server (download)] και την κατεύθυνση αποστολής δεδομένων [μεταφορά αρχείων δοκιμής από Test PCs σε Test Server (upload)].

γ. Για υπηρεσίες που διατίθενται σε περισσότερες από μία ονομαστικές ταχύτητες μετάδοσης δεδομένων στη ροή καθόδου (downstream speed) ή/και περισσότερες από μία ονομαστικές ταχύτητες μετάδοσης δεδομένων στη ροή ανόδου (upstream speed), ο Δ.Π. Β01 υπολογίζεται χωριστά για τους ακόλουθους δύο συνδυασμούς (πακέτα σύνδεσης/πρόσβασης):

- i. χαμηλότερη ονομαστική ταχύτητα μετάδοσης δεδομένων στη ροή καθόδου (downstream speed) και στη ροή ανόδου (upstream speed)
- ii. υψηλότερη ονομαστική ταχύτητα μετάδοσης δεδομένων στη ροή καθόδου (downstream speed) και στη ροή ανόδου (upstream speed).

Στην περίπτωση που οι προσφερόμενοι συνδυασμοί (πακέτα σύνδεσης/πρόσβασης) ικανοποιούν μία αλλά όχι και τις δύο (αθροιστικά) συνθήκες (αναφορικά με την ταχύτητα μετάδοσης δεδομένων στη ροή καθόδου και τη ροή ανόδου) των περιπτώσεων i ή ii, ο Δ.Π. Β01 υπολογίζεται για κάθε περίπτωση για εκείνους τους προσφερόμενους συνδυασμούς (πακέτα σύνδεσης/πρόσβασης) που ικανοποιούν τουλάχιστον μία από τις δύο συνθήκες και επιπρόσθετα συγκεντρώνουν το μεγαλύτερο αριθμό συνδρομητών του υπόχρεου παρόχου.

δ. Για τον υπολογισμό του Δ.Π. Β01 λαμβάνονται υπόψη τα εξής:

i. Χρησιμοποιούνται δοκιμές μεταφοράς αρχείων μέσω συνόδων FTP (FTP sessions) και οι μετρήσεις πραγματοποιούνται στα PC-Δοκιμής ή/και σε μετρητικό εξοπλισμό που συνδέεται στα PC-Δοκιμής.

ii. Ο υπολογισμός του αριθμού των απαιτούμενων παρατηρήσεων (δοκιμών μεταφοράς αρχείων) γίνεται χωριστά για λήψη δεδομένων (download) και αποστολή δεδομένων (upload) και βασίζεται στο ETSI EG 202 057-4 v1.2.1 υποθέτοντας σχετική ακρίβεια 2% και διάστημα εμπιστοσύνης 95%. Ο ελάχιστος αριθμός απαιτούμενων παρατηρήσεων για λήψη και αποστολή δεδομένων είναι 20.000. Λεπτομέρειες σχετικά με την τοπική και χρονική κατανομή των δοκιμών μεταφοράς αρχείων παρουσιάζονται στο Παράρτημα Β, ενότητα 3.

iii. Ο τρόπος υπολογισμού για το υψηλότερο 95% και το χαμηλότερο 5% περιγράφεται στο ETSI EG 202 057-4 v1.2.1 (Annex G).

iv. Κάθε PC-Δοκιμής ενός Τοπικού Κέντρου (TK) συνδέεται στο Γενικό Καταναμητή (Main Distribution Frame) του TK ή τον πολυπλέκτη των ψηφιακών συνδρομητικών γραμμών DSL (π.χ. DSLAM) ή άλλο σημείο σύνδεσης ή καταναμητή του δικτύου πρόσβασης σε ζεύγος καλωδίων τελικού χρήστη (γραμμή πρόσβασης). Κάθε PC-Δοκιμής (με ή χωρίς τη μεσολάβηση μετρητικού εξοπλισμού) συνδέεται στη γραμμή πρόσβασης μέσω διάταξης Διαμόρφωσης/Αποδιαμόρφωσης-Δρομολόγησης (Modem-Router). Ο τύπος της διάταξης Διαμόρφωσης/Αποδιαμόρφωσης-Δρομολόγησης επιλέγεται από αυτούς που ο πάροχος υπηρεσιών διαθέτει στους συνδρομητές του.

v. Η κάθε δοκιμή μεταφοράς πραγματοποιείται μετά από την επιτυχή εγκατάσταση μιας συνόδου FTP και αφορά στη μετάδοση ενός μόνο αρχείου. Μεταφορές αρχείων γίνονται τόσο για λήψη δεδομένων (download) όσο και για αποστολή δεδομένων (upload). Η διάρκεια της δοκιμής μεταφοράς (είτε



λήψης είτε αποστολής δεδομένων) είναι εβδομήντα (70) δευτερόλεπτα, μετά από τα οποία η δοκιμή μεταφοράς τερματίζεται. Η ταχύτητα μετάδοσης της δοκιμής μεταφοράς (είτε λήψης είτε αποστολής δεδομένων) είναι ο μέσος ρυθμός μετάδοσης δεδομένων της δοκιμής και ορίζεται ως το πηλίκο του όγκου δεδομένων (σε Kbit) που διακινήθηκαν (ελήφθησαν/απεστάλησαν) στα τελευταία εξήντα (60) δευτερόλεπτα έχοντας εξαιρέσει τα πρώτα δέκα δευτερόλεπτα προς το χρόνο αυτό των εξήντα (60) δευτερολέπτων.

vi. Τα αρχεία που χρησιμοποιούνται στις δοκιμές μεταφοράς είναι συμπιεσμένα αρχεία (όπως αρχεία zip) το μέγεθος των οποίων είναι τέτοιο ώστε η πλήρης μεταφορά τους με βάση την ονομαστική ταχύτητα μετάδοσης δεδομένων στην αντίστοιχη ροή (ανόδου/καθόδου) να απαιτεί χρόνο μεγαλύτερο ή ίσο της διάρκειας μιας δοκιμής μεταφοράς [δηλαδή των εβδομήντα (70) δευτερολέπτων].

vii. Οι δοκιμές μεταφοράς για την πραγματοποίηση των μετρήσεων υλοποιούνται μέσω στοιχείων και τεχνολογιών/τεχνικών μετάδοσης δεδομένων που χρησιμοποιεί ο πάροχος προκειμένου να προσφέρει το τυπικό επίπεδο ποιότητας υπηρεσιών.

viii. Τα χαρακτηριστικά της διάταξης των δοκιμών μεταφοράς αρχείων αναφέρονται στο Παράρτημα Β, ενότητα 3.

ix. Μετρητικό λογισμικό το οποίο χρησιμοποιείται για τον υπολογισμό του Δ.Π. Β01, εγκαθίσταται στα PC-Δοκιμής και έχει παραχθεί από εξωτερική πηγή, είναι ευρέως χρησιμοποιούμενο.

x. Μετρητικός εξοπλισμός που τυχόν χρησιμοποιείται για τον υπολογισμό του Δ.Π. Β01 είναι πιστοποιημένος από φορέα στην Ελλάδα ή άλλο φορέα στην Ευρωπαϊκή Ένωση.

ε. Τα δεδομένα (μετρήσεις) για τον υπολογισμό του Δ.Π. Β01 συλλέγονται και γίνεται η επεξεργασία τους σε εξαμηνιαία βάση ξεκινώντας από τη 2^α Ιανουαρίου κάθε έτους για το πρώτο εξάμηνο μέχρι την 30^η Ιουνίου και ξεκινώντας από την 1^η Ιουλίου κάθε έτους για το δεύτερο εξάμηνο μέχρι την 30^η Δεκεμβρίου. Οι μήνες μέτρησης και για τα δύο εξάμηνα είναι πέντε. Στο πρώτο εξάμηνο εξαιρείται ο Ιούνιος και στο δεύτερο ο Δεκέμβριος. Στο πρώτο εξάμηνο δεν πραγματοποιούνται μετρήσεις Μεγάλο Σάββατο και Κυριακή του Πάσχα. Οι μετρήσεις το συγκεκριμένο Σαββατοκύριακο επαναλαμβάνονται σε Σαββατοκύριακο εντός του Ιουνίου.

στ. Ο Δ.Π. Β01 εφαρμόζεται σε άμεσες και έμμεσες υπηρεσίες και υπολογίζεται χωριστά για τους δύο τύπους υπηρεσιών.

ζ. Για τον υπολογισμό του Δ.Π. Β01 κάθε υπόχρεος πάροχος υποχρεούται να καταγράφει υπό μορφή επεξεργάσιμων πινάκων τουλάχιστον τα ακόλουθα στοιχεία χωριστά ανά τύπο υπηρεσίας (άμεση και έμμεση), ανά πακέτο σύνδεσης/πρόσβασης και ανά κατεύθυνση (λήψης δεδομένων και αποστολής δεδομένων):

I. Γενικά

i. Χρονική περίοδος συλλογής δεδομένων.

ii. Γεωγραφική κάλυψη υπηρεσίας (ανά τύπο υπηρεσίας): Όπως ορίζεται στο εδάφιο ζ της παραγράφου 2 του άρθρου 5.

iii. Το υψηλότερο 95% της ταχύτητας μετάδοσης που επιτυγχάνεται.

iv. Το χαμηλότερο 5% της ταχύτητας μετάδοσης που επιτυγχάνεται.



- v. Η μέση τιμή της ταχύτητας μετάδοσης.
 - vi. Η τυπική απόκλιση της ταχύτητας μετάδοσης.
 - vii. Σχετική ακρίβεια και διάστημα εμπιστοσύνης της μέσης τιμής των δοκιμών μεταφοράς.
 - viii. Τελικός αριθμός παρατηρήσεων/δοκιμών [δηλαδή τελικές Εβδομάδες Μέτρησης (EM) επί αριθμό μετρήσεων/δοκιμών ανά EM].
 - ix. Στοιχεία ταυτοποίησης των TK στα οποία συνδέονται τα PC-Δοκιμής για την διεξαγωγή των μετρήσεων.
 - x. Στοιχεία ταυτοποίησης των εγκαταστάσεων όπου εγκαθίσταται ο/οι Εξυπηρετητής/ές-Δοκιμής.
 - xi. Τελικές EM (αριθμός και ημερολογιακή ταυτότητα) ανά TK.
 - xii. Το υψηλότερο 95% της ταχύτητας μετάδοσης που επιτυγχάνεται ανά TK.
 - xiii. Το χαμηλότερο 5% της ταχύτητας μετάδοσης που επιτυγχάνεται ανά TK.
 - xiv. Η μέση τιμή της ταχύτητας μετάδοσης ανά TK.
 - xv. Η τυπική απόκλιση της ταχύτητας μετάδοσης ανά TK.
 - xvi. Χρησιμοποιούμενο μετρητικό λογισμικό εγκατεστημένο στα PC-Δοκιμής και παραγόμενο από εξωτερική πηγή.
 - xvii. Χρησιμοποιούμενος μετρητικός εξοπλισμός και φορέας πιστοποίησής του.
- II. Ειδικά (ανά TK και δοκιμή μεταφοράς)
- i. Ένδειξη τύπου υπηρεσίας (άμεση ή έμμεση).
 - ii. Ταυτότητα πακέτου σύνδεσης/πρόσβασης.
 - iii. Ένδειξη κατεύθυνσης (λήψης δεδομένων ή αποστολής δεδομένων).
 - iv. Ημερομηνία και ώρα πραγματοποίησης δοκιμής μεταφοράς.
 - v. Εξοπλισμός δικτύου πρόσβασης όπου συνδέεται το PC-Δοκιμής (π.χ. Γενικός Κατανεμητής, DSLAM, κλπ).
 - vi. Ταυτότητα Εξυπηρετητή-Δοκιμής.
 - vii. Ταχύτητα μετάδοσης δοκιμής μεταφοράς (σε Kbps).
 - viii. Τιμή παραθύρου λήψης του TCP (TCP Rx Window) του PC-Δοκιμής.
- η. Τα αποτελέσματα των μετρήσεων παρουσιάζονται σε πίνακες οι οποίοι περιέχουν τις ακόλουθες πληροφορίες χωριστά ανά τύπο υπηρεσίας (άμεση και έμμεση), ανά πακέτο σύνδεσης/πρόσβασης και ανά κατεύθυνση (λήψης δεδομένων και αποστολής δεδομένων):
- i. Χρονική περίοδος συλλογής δεδομένων.
 - ii. Γεωγραφική κάλυψη υπηρεσίας (ανά τύπο υπηρεσίας): Όπως ορίζεται στο εδάφιο ζ της παραγράφου 2 του άρθρου 5.
 - iii. Το υψηλότερο 95% της ταχύτητας μετάδοσης που επιτυγχάνεται.
 - iv. Το χαμηλότερο 5% της ταχύτητας μετάδοσης που επιτυγχάνεται.
 - v. Η μέση τιμή της ταχύτητας μετάδοσης.
 - vi. Αναφορά σε επεξηγηματικό κείμενο που περιλαμβάνει συνοπτικές πληροφορίες για την αποσαφήνιση του δείκτη και των αποτελεσμάτων προς το κοινό.
3. α. Ο Δ.Π. Β02 (Χωρητικότητα διασύνδεσης) παρουσιάζει την εθνική και διεθνή χωρητικότητα (bandwidth capacity) διασύνδεσης που διαθέτει ο πάροχος



υπηρεσιών καθώς και την απαίτηση χωρητικότητας, σε ονομαστικό επίπεδο, των τελικών χρηστών του.

β. Ο Δ.Π. Β02 εκφράζεται με τέσσερα μεγέθη ως εξής:

- i. Χωρητικότητα Εθνικής Διασύνδεσης (ΧΕΔ).
- ii. Χωρητικότητα Διεθνούς Διασύνδεσης (ΧΔΔ).
- iii. Πλήθος Τελικών Χρηστών (ΠΤΧ).
- iv. Ονομαστική Απαίτηση Χωρητικότητας (ΟΑΧ).

Τα μεγέθη ΧΕΔ, ΧΔΔ και ΟΑΧ και οι μέσες τιμές αυτών υπολογίζονται σε Mbit ανά δευτερόλεπτο (Mbps), σε ακέραιες τιμές και η μέση τιμή του μεγέθους ΠΤΧ υπολογίζεται και παρουσιάζεται σε ακέραια τιμή.

Τα μεγέθη ΧΕΔ, ΧΔΔ και ΟΑΧ υπολογίζονται χωριστά για την κατεύθυνση λήψης δεδομένων (ροή καθόδου) (downstream) και την κατεύθυνση αποστολής δεδομένων (ροή ανόδου) (upstream).

γ. Για τον υπολογισμό του Δ.Π. Β02 λαμβάνονται υπόψη τα εξής:

i. Ως διεθνής γραμμή ορίζεται μια τηλεπικοινωνιακή σύνδεση σε λογικό επίπεδο της οποίας το ένα άκρο βρίσκεται στην Ελλάδα και το άλλο στο εξωτερικό.

ii. Ως εθνική γραμμή ορίζεται μια τηλεπικοινωνιακή σύνδεση σε λογικό επίπεδο της οποίας και τα δύο άκρα βρίσκονται στην Ελλάδα αλλά και κάθε επιμέρους τηλεπικοινωνιακή σύνδεση σε φυσικό επίπεδο εκτείνεται αποκλειστικά στην Ελλάδα.

iii. Ως Χωρητικότητα Εθνικής Διασύνδεσης (ΧΕΔ) ορίζεται το άθροισμα των εγγυημένων χωρητικοτήτων όλων των εθνικών γραμμών συνδεσιμότητας Διαδικτύου που διαθέτει ο πάροχος υπηρεσιών για τη διασύνδεση του δικτύου του με τα δίκτυα άλλων εγχώριων παρόχων υπηρεσιών Διαδικτύου για την εξυπηρέτηση των τελικών χρηστών του. Στη ΧΕΔ περιλαμβάνονται τόσο οι συνδέσεις σε Φορείς Διασύνδεσης όπως ο κόμβος ουδέτερης διασύνδεσης GR-IX (Greek Internet Exchange) όσο και οι συνδέσεις απευθείας διασύνδεσης δικτύων. Από τη ΧΕΔ εξαιρείται χωρητικότητα διασύνδεσης με δίκτυα ευρυζωνικής πρόσβασης [όπως του Διαχειριστή Δικτύου Πρόσβασης Χαλκού (υπηρεσίες τύπου ΟΚΣΥΑ)] και εγγυημένη χωρητικότητα που παρέχεται μέσω Συμφωνιών Επιπέδου Υπηρεσίας (Service Level Agreements, SLAs) σε τελικούς χρήστες και παρόχους.

iv. Ως Χωρητικότητα Διεθνούς Διασύνδεσης (ΧΔΔ) ορίζεται το άθροισμα των εγγυημένων χωρητικοτήτων όλων των διεθνών γραμμών συνδεσιμότητας Διαδικτύου που διαθέτει ο πάροχος υπηρεσιών για τη διασύνδεση του δικτύου του με το Διαδίκτυο για την εξυπηρέτηση των τελικών χρηστών του. Από τη ΧΔΔ εξαιρείται εγγυημένη χωρητικότητα που παρέχεται μέσω Συμφωνιών Επιπέδου Υπηρεσίας σε τελικούς χρήστες και παρόχους.

v. Ως Πλήθος Τελικών Χρηστών (ΠΤΧ) ορίζεται ο αριθμός τελικών χρηστών ευρυζωνικών υπηρεσιών του παρόχου. Από το ΠΤΧ εξαιρούνται τελικοί χρήστες και πάροχοι στους οποίους παρέχεται εγγυημένη χωρητικότητα μέσω Συμφωνιών Επιπέδου Υπηρεσίας.

vi. Ως Ονομαστική Απαίτηση Χωρητικότητας (ΟΑΧ) ορίζεται το άθροισμα των ονομαστικών ταχυτήτων σύνδεσης των τελικών χρηστών ευρυζωνικών υπηρεσιών του παρόχου, οι οποίοι προσμετρούνται στον υπολογισμό του ΠΤΧ. Ως ονομαστική ταχύτητα σύνδεσης ενός τελικού χρήστη νοείται η



μέγιστη ταχύτητα που ορίζεται στην σύμβαση μεταξύ του τελικού χρήστη ευρυζωνικών υπηρεσιών και του παρόχου.

δ. Ο Δ.Π. Β02 εφαρμόζεται σε άμεσες και έμμεσες υπηρεσίες και υπολογίζεται ενιαία και για τους δύο τύπους υπηρεσιών.

ε. Τα μεγέθη ΧΕΔ, ΧΔΔ, ΠΤΧ και ΟΑΧ μετρώνται και καταγράφονται κάθε ημέρα της περιόδου μέτρησης και παρουσιάζονται οι μέσες τιμές τους. Ειδικότερα, η μέση τιμή κάθε μεγέθους προκύπτει από το άθροισμα των τιμών του κάθε μεγέθους στις 12 το μεσημέρι κάθε ημέρας της περιόδου, δια το συνολικό αριθμό των ημερών της περιόδου.

στ. Για τον υπολογισμό του Δ.Π. Β02 κάθε υπόχρεος πάροχος υποχρεούται να καταγράψει υπό μορφή επεξεργάσιμων πινάκων τουλάχιστον τα ακόλουθα στοιχεία:

I. Γενικά

i. Χρονική περίοδος συλλογής δεδομένων.

ii. Γεωγραφική κάλυψη υπηρεσίας (ανά τύπο υπηρεσίας): Όπως ορίζεται στο εδάφιο ζ της παραγράφου 2 του άρθρου 5.

iii. Μέση τιμή ΧΕΔ για την κατεύθυνση λήψης δεδομένων και την κατεύθυνση αποστολής δεδομένων.

iv. Μέση τιμή ΧΔΔ για την κατεύθυνση λήψης δεδομένων και την κατεύθυνση αποστολής δεδομένων.

v. Μέση τιμή ΠΤΧ.

vi. Μέση τιμή ΟΑΧ για την κατεύθυνση λήψης δεδομένων και την κατεύθυνση αποστολής δεδομένων.

II. Ειδικά (ανά ημέρα μέτρησης)

i. ΧΕΔ για την κατεύθυνση λήψης δεδομένων και την κατεύθυνση αποστολής δεδομένων.

ii. ΧΔΔ για την κατεύθυνση λήψης δεδομένων και την κατεύθυνση αποστολής δεδομένων.

iii. ΠΤΧ.

iv. ΟΑΧ για την κατεύθυνση λήψης δεδομένων και την κατεύθυνση αποστολής δεδομένων.

ζ. Τα αποτελέσματα των μετρήσεων παρουσιάζονται σε πίνακες, οι οποίοι περιέχουν τις ακόλουθες πληροφορίες:

i. Χρονική περίοδος συλλογής δεδομένων.

ii. Γεωγραφική κάλυψη υπηρεσίας (ανά τύπο υπηρεσίας): Όπως ορίζεται στο εδάφιο ζ της παραγράφου 2 του άρθρου 5.

iii. Μέση τιμή ΧΕΔ για την κατεύθυνση λήψης δεδομένων και την κατεύθυνση αποστολής δεδομένων.

iv. Μέση τιμή ΧΔΔ για την κατεύθυνση λήψης δεδομένων και την κατεύθυνση αποστολής δεδομένων.

v. Μέση τιμή ΠΤΧ.

vi. Μέση τιμή ΟΑΧ για την κατεύθυνση λήψης δεδομένων και την κατεύθυνση αποστολής δεδομένων.

vii. Αναφορά σε επεξηγηματικό κείμενο που περιλαμβάνει συνοπτικές πληροφορίες για την αποσαφήνιση του δείκτη και των αποτελεσμάτων προς το κοινό.



4. α. Ο Δ.Π. Β03 (ποσοστό αποτυχίας κλήσεων VoIP) εκφράζει το ποσοστό των αποτυχημένων κλήσεων σε συγκεκριμένη χρονική περίοδο.
- β. Για τον ορισμό, τη μεθοδολογία μέτρησης, την περίοδο μετρήσεων, την καταγραφή μετρήσεων και την παρουσίαση αποτελεσμάτων του Δ.Π. Β03 ακολουθούνται τα αντίστοιχα αναφερόμενα στο άρθρο 5, παρ. 2 για το Δ.Π. F01, με τις ακόλουθες επισημάνσεις:
- i. Υπόχρεοι για την μέτρηση του Δ.Π. Β03 είναι μόνο οι πάροχοι άμεσης υπηρεσίας του άρθρου 4 παρ. 1 εδάφιο γ οι οποίοι 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).
 - ii. Τα τερματικά ή/και ο μετρητικός εξοπλισμός συνδέονται στη γραμμή πρόσβασης μέσω διάταξης Διαμόρφωσης/Αποδιαμόρφωσης-Δρομολόγησης (Modem-Router). Ο τύπος της διάταξης Διαμόρφωσης/Αποδιαμόρφωσης-Δρομολόγησης επιλέγεται από αυτούς που ο πάροχος υπηρεσιών διαθέτει στους συνδρομητές του.
5. α. Ο Δ.Π. Β04 (Ποιότητα σύνδεσης για ομιλία VoIP) αποτελεί το Δ.Π. της ομιλίας VoIP μεταξύ των τερματικών σημείων πρόσβασης σε μια κλήση φωνητικής υπηρεσίας VoIP στο ίδιο δίκτυο. Εκφράζεται με έναν από τους ακόλουθους όρους κατηγοριών ποιότητας: «πολύ υψηλή», «υψηλή», «μέση», «χαμηλή» και «πολύ χαμηλή» ποιότητα.
- β. Για τον ορισμό, τη μεθοδολογία μέτρησης, την περίοδο μετρήσεων, την καταγραφή μετρήσεων και την παρουσίαση αποτελεσμάτων του Δ.Π. Β04 ακολουθούνται τα αντίστοιχα αναφερόμενα στο άρθρο 5, παρ. 4 για το Δ.Π. F03, με τις ακόλουθες επισημάνσεις:
- i. Υπόχρεοι για την μέτρηση του Δ.Π. Β04 είναι μόνο οι πάροχοι άμεσης υπηρεσίας του άρθρου 4 παρ. 1 εδάφιο γ οι οποίοι 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).
 - ii. Οι διατάξεις αναφοράς αφορούν ευρυζωνικές συνδέσεις μεταξύ σταθερών ενσύρματων τερματικών συσκευών VoIP, οι οποίες συνδέονται στη γραμμή πρόσβασης μέσω διάταξης Διαμόρφωσης/Αποδιαμόρφωσης-Δρομολόγησης (Modem-Router). Ο τύπος της διάταξης Διαμόρφωσης/Αποδιαμόρφωσης-Δρομολόγησης επιλέγεται από αυτούς που ο πάροχος υπηρεσιών διαθέτει στους συνδρομητές του.
 - iii. Ο τύπος της ευρυζωνικής σύνδεσης περιλαμβάνεται τόσο στην καταγραφή των μετρήσεων όσο και στο επεξηγηματικό κείμενο της παρουσίασης των αποτελεσμάτων του Δ.Π. Β04.
 - iv. Για τον υπολογισμό του Δ.Π. Β04 μπορεί επιπρόσθετα να χρησιμοποιηθούν οι συστάσεις ITU-T Rec. G.108, G.109, G.177, Y.1541 (02/2006) και ETSI TS 101 329-5 V1.1.2, καθώς και οποιοσδήποτε άλλες σχετικές συστάσεις.
6. α. Ο Δ.Π. Β05 (Χρόνος παροχής για αρχική σύνδεση) εκφράζει το χρόνο που μεσολαβεί από τη στιγμή που μία παραδεκτή (έγκυρη) παραγγελία υπηρεσίας



σύνδεσης ευρυζωνικής πρόσβασης γίνεται δεκτή από έναν πάροχο υπηρεσίας μέχρι τη στιγμή που η υπηρεσία είναι διαθέσιμη για χρήση (ολοκλήρωση παραγγελίας). Η ευρυζωνική πρόσβαση/σύνδεση περιλαμβάνει τόσο την πρόσβαση σε φυσικό επίπεδο όσο και την πρόσβαση σε λογικό επίπεδο.

β. Ο Δ.Π. Β05 εκφράζεται με δύο μεγέθη ως εξής:

- i. Οι χρόνοι σε ημερολογιακές ημέρες (ακέραιες τιμές), συμπεριλαμβανομένων των αργιών, στους οποίους το 50% και το 95% των ταχύτερα ικανοποιημένων παραγγελιών ολοκληρώνονται.
- ii. Το ποσοστό των παραγγελιών με ακρίβεια 2 δεκαδικών ψηφίων που έχουν ολοκληρωθεί μέχρι την ημερομηνία που συμφωνήθηκε με τον πελάτη (προσυμφωνημένη ημερομηνία).

γ. Ο τρόπος υπολογισμού του πρώτου μεγέθους του Δ.Π. Β05 που αναφέρεται στο παραπάνω εδάφιο β, βασίζεται στο πρότυπο ETSI EG 202 057-1 v1.3.1 (Annex B). Ειδικά για τους παρόχους υπηρεσίας που δεν διαχειρίζονται τη γραμμή πρόσβασης, η μέτρηση του χρόνου ολοκλήρωσης κάθε παραγγελίας συνοδεύεται:

- από το ποσοστό του χρόνου που αφορά απαραίτητες, για την ικανοποίηση της παραγγελίας, ενέργειες του Διαχειριστή γραμμής πρόσβασης
- από το ποσοστό του χρόνου που αφορά απαραίτητες, για την ικανοποίηση της παραγγελίας, ενέργειες του ίδιου του παρόχου υπηρεσίας, στο οποίο συμπεριλαμβάνεται ο χρόνος που απαιτείται για την υλοποίηση τυχόν φορητότητας αριθμού.

Οι εν λόγω πάροχοι υπολογίζουν τη μέση τιμή των δύο παραπάνω ποσοστών για όλες τις παραγγελίες που θα χρησιμοποιηθούν για τον υπολογισμό του πρώτου μεγέθους χωριστά για το 50% και το 95%.

δ. Το δεύτερο μέγεθος του Δ.Π. Β05 που αναφέρεται στο παραπάνω εδάφιο β, αφορά μόνο περιπτώσεις παρόχων που υλοποιούν συμφωνίες με πελάτες για την ημερομηνία ολοκλήρωσης της παραγγελίας, κατά τη στιγμή της παραγγελίας και η ημερομηνία που συμφωνήθηκε με τον πελάτη (προσυμφωνημένη ημερομηνία) προκύπτει από δυνάμενα να αποδειχθούν στοιχεία (όπως συμπερίληψή της στην υπογεγραμμένη Σύμβαση μεταξύ παρόχου και πελάτη).

ε. Για τον υπολογισμό του Δ.Π. Β05 λαμβάνονται επιπλέον υπόψη τα εξής:

- i. Οι υπολογισμοί περιλαμβάνουν το σύνολο των συνδέσεων που παρέχονται στην περίοδο συλλογής δεδομένων.
- ii. Στους υπολογισμούς του Δ.Π. Β05 περιλαμβάνονται οι περιπτώσεις στις οποίες λαμβάνει χώρα:
 - Εγκατάσταση νέας σύνδεσης ευρυζωνικής πρόσβασης σε υφιστάμενη ή μη γραμμή πρόσβασης.
 - Αλλαγή παρόχου δικτύου ευρυζωνικής πρόσβασης.
- iii. Από τους υπολογισμούς του Δ.Π. Β05 εξαιρούνται περιπτώσεις στις οποίες:
 - Μία υπάρχουσα σύνδεση ευρυζωνικής πρόσβασης παραλαμβάνεται από (μεταφέρεται σε) άλλο πελάτη.
 - Μία παραγγελία ακυρώνεται.

iv. Μία παραγγελία υπηρεσίας θεωρείται παραδεκτή 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 καταστούν πλήρη και ακριβή. Σε περίπτωση που μια παραγγελία συνοδευόμενη από αίτηση φορητότητας καθυστερεί με υπαιτιότητα του πελάτη (π.χ. απόρριψη αίτησης φορητότητας λόγω οφειλών του πελάτη στον πάροχο-δότη), η παραγγελία δεν λογίζεται ως αποδεκτή, παρά μόνο εάν και από τη στιγμή που ο πελάτης ενημερώσει τον πάροχο-δέκτη για την εξάλειψη της αιτίας καθυστέρησης, και η αιτία αυτή έχει πραγματικά πάψει να υφίσταται.

v. Μία παραδεκτή παραγγελία υπηρεσίας μπορεί να γίνει προφορικά ή σε γραπτή μορφή ή σε οποιαδήποτε άλλη αποδεκτή μορφή.

vi. Σε περίπτωση που πάροχος και πελάτης συμφωνήσουν ότι μία παραγγελία πολλαπλών συνδέσεων θα υλοποιηθεί σταδιακά, κάθε συμφωνημένος χρόνος παράδοσης λογίζεται ως χωριστή παραγγελία.

vii. Περιπτώσεις παραγγελιών που υποβάλλονται σε πολλαπλά σημεία λογίζονται ως χωριστές παραγγελίες.

viii. Από το πρώτο μέγεθος του Δ.Π. Β05 που αναφέρεται στο παραπάνω εδάφιο β, εξαιρούνται περιπτώσεις που 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.

ix. Από το δεύτερο μέγεθος του Δ.Π. Β05 που αναφέρεται στο παραπάνω εδάφιο β εξαιρούνται περιπτώσεις που υπάρχει καθυστέρηση στην ολοκλήρωση παραγγελιών λόγω:

- Μεταγενέστερου (της παραγγελίας) αιτήματος του πελάτη.
- Αδυναμίας πρόσβασης στις εγκαταστάσεις του πελάτη σε συμφωνημένη ημερομηνία και ώρα λόγω υπαιτιότητας του πελάτη, εφόσον η πρόσβαση αυτή είναι αναγκαία.

σε περίπτωση που δεν τηρηθεί η προσυμφωνημένη ημερομηνία ολοκλήρωσης της παραγγελίας.

x. Η παροχή τερματικού εξοπλισμού στον πελάτη δεν λαμβάνεται υπόψη στη μέτρηση του Δ.Π. Β05.

στ. Ο Δ.Π. Β05 εφαρμόζεται σε άμεσες και έμμεσες υπηρεσίες και υπολογίζεται χωριστά ανά τύπο υπηρεσιών.

ζ. Για τον υπολογισμό του Δ.Π. Β05 κάθε υπόχρεος πάροχος υποχρεούται να καταγράφει υπό μορφή επεξεργάσιμων πινάκων τουλάχιστον τα ακόλουθα στοιχεία χωριστά ανά τύπο υπηρεσίας (άμεση και έμμεση):

i. Γενικά (περιλαμβάνονται οι παραγγελίες που λαμβάνονται υπόψη)

ii. Χρονική περίοδος συλλογής δεδομένων.

iii. Γεωγραφική κάλυψη υπηρεσίας (ανά τύπο υπηρεσίας): Όπως ορίζεται στο εδάφιο ζ της παραγράφου 2 του άρθρου 5.



- iii. Χρόνος X1 στον οποίο το 50% των ταχύτερα ικανοποιημένων παραγγελιών ολοκληρώνεται [με (μέσο ποσοστό Διαχειριστή γραμμής πρόσβασης επί X1) και (μέσο ποσοστό του ίδιου του παρόχου επί X1) (μόνο στην περίπτωση παρόχων υπηρεσίας που δεν διαχειρίζονται τη γραμμή πρόσβασης)] συνολικά (δηλαδή για το σύνολο των ταχύτερα ικανοποιημένων παραγγελιών) και ανά Περιφέρεια (δηλαδή για τις ταχύτερα ικανοποιημένες παραγγελίες ανά Περιφέρεια της Ελληνικής Επικράτειας στην οποία η υπηρεσία παρέχεται είτε στο σύνολο είτε σε τμήμα της). Λεπτομέρειες υπολογισμού των (μέσων) ποσοστών αυτών αναφέρονται στο Παράρτημα Γ.
- iv. Χρόνος X2 στον οποίο το 95% των ταχύτερα ικανοποιημένων παραγγελιών ολοκληρώνεται [με (μέσο ποσοστό Διαχειριστή γραμμής πρόσβασης επί X2) και (μέσο ποσοστό του ίδιου του παρόχου επί X2) (μόνο στην περίπτωση παρόχων υπηρεσίας που δεν διαχειρίζονται τη γραμμή πρόσβασης)] συνολικά (δηλαδή για το σύνολο των ταχύτερα ικανοποιημένων παραγγελιών) και ανά Περιφέρεια (δηλαδή για τις ταχύτερα ικανοποιημένες παραγγελίες ανά Περιφέρεια της Ελληνικής Επικράτειας στην οποία η υπηρεσία παρέχεται είτε στο σύνολο είτε σε τμήμα της). Λεπτομέρειες υπολογισμού των (μέσων) ποσοστών αυτών αναφέρονται στο Παράρτημα Γ.
- v. Ποσοστό παραγγελιών που έχουν ολοκληρωθεί μέχρι την ημερομηνία που συμφωνήθηκε με τον πελάτη (εφόσον υλοποιούνται τέτοιες συμφωνίες) συνολικά και ανά Περιφέρεια όπου παρέχεται η υπηρεσία (με μερική ή ολική γεωγραφική κάλυψη).
- vi. Πληροφορίες για τους τρόπους υποβολής παραγγελιών σύνδεσης και αντίστοιχες ώρες λειτουργίας.
- vii. Ακρίβεια συναντήσεων με πελάτη στις εγκαταστάσεις του πελάτη (όπως οποτεδήποτε μέσα σε μία ώρα ή το μισό μιας ημέρας) (εφόσον καθορίζεται).
- II. Ειδικά (ανά Περιφέρεια και κάθε παραγγελία)
- i. Αριθμός τηλεφώνου συνδρομητή.
- ii. Ένδειξη τύπου υπηρεσίας (άμεση ή έμμεση).
- iii. Τύπος σύνδεσης ευρυζωνικής πρόσβασης.
- iv. Τρόπος υποβολής παραγγελίας.
- v. Ημερομηνία παραλαβής αρχικής παραγγελίας υπηρεσίας σύνδεσης.
- vi. Ημερομηνία παραλαβής παραδεκτής παραγγελίας υπηρεσίας σύνδεσης.
- vii. Ημερομηνία ολοκλήρωσης παραγγελίας .
- viii. Χρόνος ολοκλήρωσης παραγγελίας (σε ημερολογιακές ημέρες-σε ακέραιες τιμές) [και ποσοστό του χρόνου του Διαχειριστή γραμμής πρόσβασης και ποσοστό του χρόνου του ίδιου του παρόχου (μόνο στην περίπτωση παρόχων υπηρεσίας που δεν διαχειρίζονται τη γραμμή πρόσβασης)].
- ix. Ένδειξη εάν η παραγγελία λαμβάνεται υπόψη στον υπολογισμό του Δ.Π. Β05 κι εάν όχι ποιος ο λόγος (όπως ακύρωση πελάτη).
- x. Ένδειξη ύπαρξης προσυμφωνημένης ημερομηνίας ολοκλήρωσης παραγγελίας και ποια ήταν αυτή.
- xi. Αναφορά εάν η παροχή τερματικού εξοπλισμού στον πελάτη ήταν μέρος του συμβολαίου της παραγγελίας.
- η. Τα αποτελέσματα των μετρήσεων παρουσιάζονται σε πίνακες, οι οποίοι περιέχουν τις ακόλουθες πληροφορίες χωριστά ανά τύπο υπηρεσίας (άμεση και έμμεση):



- i. Χρονική περίοδος συλλογής δεδομένων.
 - ii. Γεωγραφική κάλυψη υπηρεσίας (ανά τύπο υπηρεσίας): Όπως ορίζεται στο εδάφιο ζ της παραγράφου 2 του άρθρου 5.
 - iii. Χρόνος X1 στον οποίο το 50% των ταχύτερα ικανοποιημένων παραγγελιών ολοκληρώνονται [με (μέσο ποσοστό Διαχειριστή γραμμής πρόσβασης επί X1) και (μέσο ποσοστό του ίδιου του παρόχου επί X1) (μόνο στην περίπτωση παρόχων υπηρεσίας που δεν διαχειρίζονται τη γραμμή πρόσβασης)] συνολικά (δηλαδή για το σύνολο των ταχύτερα ικανοποιημένων παραγγελιών) και ανά Περιφέρεια (δηλαδή για τις ταχύτερα ικανοποιημένες παραγγελίες ανά Περιφέρεια της Ελληνικής Επικράτειας στην οποία η υπηρεσία παρέχεται είτε στο σύνολο είτε σε τμήμα της). Λεπτομέρειες υπολογισμού των (μέσων) ποσοστών αυτών αναφέρονται στο Παράρτημα Γ.
 - iv. Χρόνος X2 στον οποίο το 95% των ταχύτερα ικανοποιημένων παραγγελιών ολοκληρώνονται [με (μέσο ποσοστό Διαχειριστή γραμμής πρόσβασης επί X2) και (μέσο ποσοστό του ίδιου του παρόχου επί X2) (μόνο στην περίπτωση παρόχων υπηρεσίας που δεν διαχειρίζονται τη γραμμή πρόσβασης)] συνολικά (δηλαδή για το σύνολο των ταχύτερα ικανοποιημένων παραγγελιών) και ανά Περιφέρεια (δηλαδή για τις ταχύτερα ικανοποιημένες παραγγελίες ανά Περιφέρεια της Ελληνικής Επικράτειας στην οποία η υπηρεσία παρέχεται είτε στο σύνολο είτε σε τμήμα της). Λεπτομέρειες υπολογισμού των (μέσων) ποσοστών αυτών αναφέρονται στο Παράρτημα Γ.
 - v. Ποσοστό παραγγελιών που έχουν ολοκληρωθεί μέχρι την ημερομηνία που συμφωνήθηκε με τον πελάτη (εφόσον υλοποιούνται τέτοιες συμφωνίες) συνολικά και ανά Περιφέρεια όπου παρέχεται η υπηρεσία (με μερική ή ολική γεωγραφική κάλυψη).
 - vi. Πληροφορίες για τους τρόπους υποβολής παραγγελιών σύνδεσης και αντίστοιχες ώρες λειτουργίας.
 - vii. Ακρίβεια συναντήσεων με πελάτη στις εγκαταστάσεις του πελάτη (όπως οποτεδήποτε μέσα σε μία ώρα ή το μισό μιας ημέρας) (εφόσον καθορίζεται).
 - viii. Αναφορά σε επεξηγηματικό κείμενο που περιλαμβάνει συνοπτικές πληροφορίες για την αποσαφήνιση του δείκτη και των αποτελεσμάτων προς το κοινό.
7. α. Ο Δ.Π. Β06 (Συχνότητα αναφορών βλάβης ανά σύνδεση) εκφράζει τον αριθμό των παραδεκτών αναφορών βλάβης ανά γραμμή ευρυζωνικής πρόσβασης (σύνδεσης). Οι αναφορές βλάβης συνδέσεων ευρυζωνικής πρόσβασης περιλαμβάνουν τόσο τις βλάβες σε φυσικό επίπεδο όσο και τις βλάβες σε λογικό επίπεδο.
- β. Ο Δ.Π. Β06 εκφράζεται ως ο αριθμός των παραδεκτών αναφορών βλάβης ανά γραμμή ευρυζωνικής πρόσβασης (σύνδεσης) με ακρίβεια δύο δεκαδικών ψηφίων και υπολογίζεται διαιρώντας τον αριθμό όλων των παραδεκτών αναφορών βλάβης που λαμβάνονται από τον πάροχο υπηρεσίας κατά την περίοδο συλλογής δεδομένων με τη μέση τιμή των γραμμών ευρυζωνικής πρόσβασης στο υπό εξέταση δίκτυο του παρόχου την ίδια περίοδο συλλογής δεδομένων. Η μέση τιμή των γραμμών ευρυζωνικής πρόσβασης σε μία περίοδο προκύπτει από τη μέση τιμή στη συγκεκριμένη περίοδο του πλήθους γραμμών ευρυζωνικής πρόσβασης στο τέλος κάθε ημέρας της περιόδου.
- 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 ευρυζωνικής 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. Ως υποβαθμισμένη υπηρεσία θεωρείται η υπηρεσία της οποίας η ποιότητα μετάδοσης είναι τόσο χαμηλή σε σχέση με την προηγούμενα προσφερόμενη, ώστε ο πελάτης να θεωρεί ότι η υπηρεσία καθίσταται πλέον μη λειτουργική. Εξαιρούνται: ■

i. Οι βλάβες σε συστήματα που επηρεάζουν υπηρεσίες εκτός της πρόσβασης στο Διαδίκτυο (όπως υπηρεσία ηλεκτρονικού ταχυδρομείου). ■

ii. Οι βλάβες σε οποιοδήποτε μέρος εξοπλισμού στην πλευρά του πελάτη στα τερματικά σημεία του δικτύου, ο οποίος δεν περιλαμβάνεται στον εξοπλισμό που παρέχεται από τον πάροχο στον τελικό χρήστη στα πλαίσια παροχής της υπηρεσίας.

iii. Οι βλάβες στον εξοπλισμό στην πλευρά του πελάτη στα τερματικά σημεία του δικτύου, ο οποίος περιλαμβάνεται στον εξοπλισμό που παρέχεται από τον πάροχο στον τελικό χρήστη στα πλαίσια παροχής της υπηρεσίας, προκαλούμενες από μη ενδεδειγμένη παραμετροποίηση από τον πελάτη ή/και λανθασμένη χρήση του. ■

iv. Οι βλάβες στον εξοπλισμό στην πλευρά του πελάτη στα τερματικά σημεία του δικτύου, ο οποίος περιλαμβάνεται στον εξοπλισμό που παρέχεται από τον πάροχο στον τελικό χρήστη στα πλαίσια παροχής της υπηρεσίας, οφειλόμενες σε αδυναμία ασφαλούς χρήσης και έκθεσης στο Διαδίκτυο.

Οι αναφορές βλάβης θεωρούνται παραδεκτές, εκτός εάν συντρέχει συγκεκριμένος λόγος για να θεωρηθούν μη παραδεκτές (αβάσιμες). Η περίπτωση όπου πελάτης αναφέρει βλάβη που βρίσκεται επιδιορθωμένη κατά τον έλεγχο, μετράται ως παραδεκτή αναφορά βλάβης εκτός και εάν ο πάροχος υπηρεσίας έχει λόγους να πιστεύει ότι η βλάβη δεν συνέβη ποτέ.

γ. Για τον υπολογισμό του Δ.Π. Β06 λαμβάνονται υπόψη τα εξής :

i. Ο υπολογισμός του Δ.Π. Β06 περιλαμβάνει όλες τις παραδεκτές αναφορές βλάβης που ελήφθησαν την περίοδο συλλογής δεδομένων.

ii. Σε περίπτωση επαναλαμβανόμενων αναφορών βλάβης για την ίδια γραμμή ευρυζωνικής πρόσβασης, πριν την αποκατάσταση της βλάβης, μόνο μία αναφορά λαμβάνεται υπόψη.

iii. Αναφορές βλάβης που αφορούν περισσότερες από μία γραμμές ευρυζωνικής πρόσβασης μεταξύ πελατών και Τοπικών Κέντρων (local exchanges) μετρώνται με βάση τον αριθμό αναφορών που λαμβάνονται και όχι με βάση τον αριθμό των γραμμών που επηρεάζονται από τη βλάβη. Όμως μόνο μία αναφορά βλάβης περιλαμβάνεται για κάθε επηρεαζόμενη γραμμή ευρυζωνικής πρόσβασης.

iv. Αναφορά βλάβης εταιρικού πελάτη, η οποία περιλαμβάνει βλάβες για περισσότερες από μία γραμμές ευρυζωνικής πρόσβασης του πελάτη, έστω για Ν γραμμές ευρυζωνικής πρόσβασης, μετρώνται και καταγράφονται ως Ν αναφορές βλάβης.

v. Πάροχοι υπηρεσίας οι οποίοι δεν μπορούν να διακρίνουν μεταξύ παραδεκτών αναφορών βλάβης, βλαβών που αποδίδονται στον τερματικό εξοπλισμό του πελάτη (ο οποίος δεν περιλαμβάνεται στον εξοπλισμό που παρέχεται από τον πάροχο στον τελικό χρήστη στα πλαίσια παροχής της



υπηρεσίας) ή αβάσιμων βλαβών, χρησιμοποιούν στον υπολογισμό του Δ.Π. Β06 το συνολικό αριθμό των αναφερόμενων βλαβών.

δ. Ο Δ.Π. Β06 εφαρμόζεται σε άμεσες και έμμεσες υπηρεσίες και υπολογίζεται χωριστά ανά τύπο υπηρεσιών.

ε. Για τον υπολογισμό του Δ.Π. Β06 κάθε υπόχρεος πάροχος υποχρεούται να καταγράφει υπό μορφή επεξεργάσιμων πινάκων τα ακόλουθα τουλάχιστον στοιχεία χωριστά ανά τύπο υπηρεσίας (άμεση και έμμεση):

I. Γενικά (περιλαμβάνονται οι αναφορές βλάβης που λαμβάνονται υπόψη)

i. Χρονική περίοδος συλλογής δεδομένων.

ii. Γεωγραφική κάλυψη υπηρεσίας (ανά τύπο υπηρεσίας): Όπως ορίζεται στο εδάφιο ζ της παραγράφου 2 του άρθρου 5.

iii. Αριθμός παραδεκτών αναφορών βλάβης συνολικά καθώς και ανά Περιφέρεια όπου παρέχεται η υπηρεσία (με μερική ή ολική γεωγραφική κάλυψη).

iv. Μέση τιμή γραμμών ευρυζωνικής πρόσβασης συνολικά καθώς και ανά Περιφέρεια όπου παρέχεται η υπηρεσία (με μερική ή ολική γεωγραφική κάλυψη).

v. Αριθμός παραδεκτών αναφορών βλάβης ανά γραμμή ευρυζωνικής πρόσβασης (σύνδεση) συνολικά καθώς και ανά Περιφέρεια όπου παρέχεται η υπηρεσία (με μερική ή ολική γεωγραφική κάλυψη).

vi. Πληροφορίες για τους τρόπους υποβολής αναφορών βλάβης και αντίστοιχες ώρες λειτουργίας και χρεώσεις.

II. Ειδικά (ανά Περιφέρεια και κάθε αναφορά βλάβης)

i. Αριθμός τηλεφώνου συνδρομητή.

ii. Ένδειξη τύπου υπηρεσίας (άμεση ή έμμεση).

iii. Στοιχεία αναφοράς βλάβης (τρόπος υποβολής, ημερομηνία, ώρα, τύπος σύνδεσης ευρυζωνικής πρόσβασης, αναφερόμενη από τον πελάτη βλάβη).

iv. Αιτία βλάβης.

v. Ένδειξη εάν η αναφορά βλάβης είναι παραδεκτή και εάν όχι ποιος ο λόγος.

vi. Ένδειξη εάν η αναφορά βλάβης λαμβάνεται υπόψη στον υπολογισμό του δείκτη και εάν όχι ποιος ο λόγος.

στ. Τα αποτελέσματα των μετρήσεων παρουσιάζονται σε πίνακες, οι οποίοι περιέχουν τις ακόλουθες πληροφορίες χωριστά ανά τύπο υπηρεσίας (άμεση και έμμεση):

i. Χρονική περίοδος συλλογής δεδομένων.

ii. Γεωγραφική κάλυψη υπηρεσίας (ανά τύπο υπηρεσίας): Όπως ορίζεται στο εδάφιο ζ της παραγράφου 2 του άρθρου 5.

iii. Αριθμός παραδεκτών αναφορών βλάβης συνολικά καθώς και ανά Περιφέρεια όπου παρέχεται η υπηρεσία (με μερική ή ολική γεωγραφική κάλυψη).

iv. Μέση τιμή γραμμών ευρυζωνικής πρόσβασης συνολικά καθώς και ανά Περιφέρεια όπου παρέχεται η υπηρεσία (με μερική ή ολική γεωγραφική κάλυψη).



- v. Αριθμός παραδεκτών αναφορών βλάβης ανά γραμμή ευρυζωνικής πρόσβασης (σύνδεση) συνολικά καθώς και ανά Περιφέρεια όπου παρέχεται η υπηρεσία (με μερική ή ολική γεωγραφική κάλυψη).
- vi. Πληροφορίες για τους τρόπους υποβολής αναφορών βλάβης και αντίστοιχες ώρες λειτουργίας και χρεώσεις.
- vii. Αναφορά σε επεξηγηματικό κείμενο που περιλαμβάνει συνοπτικές πληροφορίες για την αποσαφήνιση του δείκτη και των αποτελεσμάτων προς το κοινό.
8. α. Ο Δ.Π. B07 (Χρόνος αποκατάστασης βλαβών) εκφράζει το χρόνο από τη στιγμή που μια παραδεκτή (έγκυρη), σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παράγραφο 7 του παρόντος άρθρου, αναφορά βλάβης λαμβάνεται από τον πάροχο ευρυζωνικής υπηρεσίας, μέχρι τη στιγμή που το/τα στοιχεία της ευρυζωνικής υπηρεσίας ή η ευρυζωνική υπηρεσία εξ ολοκλήρου αποκατασταθεί σε κανονικές συνθήκες λειτουργίας, όπως ίσχυαν πριν επέλθει η βλάβη.
- β. Ο Δ.Π. B07 εκφράζεται με δύο μεγέθη ως εξής :

i. οι χρόνοι, μετρημένοι σε χρονομετρημένες ώρες (ακέραιες τιμές), στους οποίους αποκαθίστανται το 50% και το 95% των ταχύτερα επιδιορθωμένων βλαβών που αντιστοιχούν σε παραδεκτές, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παράγραφο 7 του παρόντος άρθρου, αναφορές βλάβης και αφορούν τη γραμμή ευρυζωνικής πρόσβασης (τοπικός βρόχος).

ii. οι χρόνοι, μετρημένοι σε χρονομετρημένες ώρες (ακέραιες τιμές), στους οποίους αποκαθίστανται το 50% και το 95% των ταχύτερα επιδιορθωμένων υπολοίπων βλαβών (δηλαδή των βλαβών που δεν αφορούν τη γραμμή πρόσβασης (τοπικός βρόχος)) και που αντιστοιχούν σε παραδεκτές, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παράγραφο 7 του παρόντος άρθρου, αναφορές βλάβης,

Ο τρόπος υπολογισμού των δύο παραπάνω μεγεθών του Δ.Π. B07 βασίζεται στο πρότυπο ETSI EG 201 769 v1.1.2 (Annex B).

Στην περίπτωση παρόχων υπηρεσίας που δεν διαχειρίζονται τη γραμμή πρόσβασης, στο πρώτο μέγεθος η μέτρηση του χρόνου επιδιόρθωσης κάθε βλάβης συνοδεύεται:

- από το ποσοστό του χρόνου που αφορά απαραίτητες, για την επιδιόρθωση της βλάβης, ενέργειες του Διαχειριστή της γραμμής πρόσβασης
- από το ποσοστό του χρόνου που αφορά απαραίτητες, για την επιδιόρθωση της βλάβης, ενέργειες του ίδιου του παρόχου υπηρεσίας.

Οι πάροχοι υπηρεσίας που δεν διαχειρίζονται τη γραμμή πρόσβασης υπολογίζουν τη μέση τιμή των δύο παραπάνω ποσοστών για όλες τις επιδιορθώσεις που χρησιμοποιούνται για τον υπολογισμό του πρώτου μεγέθους, χωριστά για το 50% και το 95%. Λεπτομέρειες υπολογισμού των μέσων ποσοστών αυτών αναφέρονται στο Παράρτημα Γ.

γ. Για τον υπολογισμό του Δ.Π. B07 λαμβάνονται υπόψη τα εξής:

- i. Ο Δ.Π. B07 εφαρμόζεται μόνο για υπηρεσίες υποστήριξης που προσφέρουν «τυπικούς» (προκαθορισμένους από τον πάροχο) χρόνους αποκατάστασης βλάβης στους πελάτες.



ii. Ο υπολογισμός του Δ.Π. B07 περιλαμβάνει όλες τις αποκαταστάσεις βλαβών που πραγματοποιήθηκαν την περίοδο συλλογής δεδομένων ανεξαρτήτως του χρόνου λήψης της αντίστοιχης παραδεκτής αναφοράς βλάβης. Εξαιρούνται περιπτώσεις βλαβών, οι οποίες:

- εντοπίζονται σε διασυνδεδεμένα δίκτυα από τα οποία ο πάροχος δεν λαμβάνει πληροφορίες για την εκκαθάριση της βλάβης
- βρίσκονται επιδιορθωμένες κατά τον έλεγχο.

iii. Σε περίπτωση λήψης παραδεκτών αναφορών βλάβης για την ίδια βλάβη, από τον ίδιο πελάτη ή διαφορετικούς, μόνο η πρώτη αναφορά βλάβης λαμβάνεται υπόψη.

iv. Από τον υπολογισμό του Δ.Π. B07 εξαιρούνται περιπτώσεις όπου υπάρχει καθυστέρηση στην αποκατάσταση βλάβης λόγω:

- αιτήματος του πελάτη
- αδυναμίας πρόσβασης στις εγκαταστάσεις του πελάτη την επιθυμητή ώρα, εφόσον η πρόσβαση αυτή είναι αναγκαία.

Σε όλες τις άλλες περιπτώσεις ο χρόνος που δαπανάται για την πρόσβαση στις εγκαταστάσεις του πελάτη προστίθεται στον χρόνο αποκατάστασης της βλάβης και προσμετράται στο χρόνο του παρόχου.

δ. Ο Δ.Π. B07 εφαρμόζεται σε άμεσες και έμμεσες υπηρεσίες και υπολογίζεται χωριστά ανά τύπο υπηρεσιών.

ε. Για τον υπολογισμό του Δ.Π. B07 κάθε υπόχρεος πάροχος υποχρεούται να καταγράφει υπό μορφή επεξεργάσιμων πινάκων τουλάχιστον τα ακόλουθα στοιχεία χωριστά ανά τύπο υπηρεσίας (άμεση και έμμεση):

I. Γενικά (περιλαμβάνονται οι αποκαταστάσεις βλαβών που λαμβάνονται υπόψη)

i. Χρονική περίοδος συλλογής δεδομένων.

ii. Γεωγραφική κάλυψη υπηρεσίας (ανά τύπο υπηρεσίας): Όπως ορίζεται στο εδάφιο ζ της παραγράφου 2 του άρθρου 5.

iii. Χρόνος X1 στον οποίο το 50% των ταχύτερα επιδιορθωμένων βλαβών που αφορούν τη γραμμή ευρυζωνικής πρόσβασης αποκαθίσταται [με (μέσο ποσοστό Διαχειριστή γραμμής ευρυζωνικής πρόσβασης επί X1) και (μέσο ποσοστό του ίδιου του παρόχου επί X1) (μόνο στην περίπτωση παρόχων υπηρεσίας που δεν διαχειρίζονται τη γραμμή ευρυζωνικής πρόσβασης)] συνολικά (δηλαδή για το σύνολο των ταχύτερα επιδιορθωμένων βλαβών) και ανά Περιφέρεια (δηλαδή για τις ταχύτερα επιδιορθωμένες βλάβες ανά Περιφέρεια της Ελληνικής Επικράτειας στην οποία η υπηρεσία παρέχεται είτε στο σύνολο είτε σε τμήμα της). Λεπτομέρειες υπολογισμού των μέσων ποσοστών αυτών αναφέρονται στο Παράρτημα Γ.

iv. Χρόνος X2 στον οποίο το 95% των ταχύτερα επιδιορθωμένων βλαβών που αφορούν τη γραμμή ευρυζωνικής πρόσβασης αποκαθίσταται [με (μέσο ποσοστό Διαχειριστή γραμμής ευρυζωνικής πρόσβασης επί X2) και (μέσο ποσοστό του ίδιου του παρόχου επί X2) (μόνο στην περίπτωση παρόχων υπηρεσίας που δεν διαχειρίζονται τη γραμμή ευρυζωνικής πρόσβασης)] συνολικά (δηλαδή για το σύνολο των ταχύτερα επιδιορθωμένων βλαβών) και ανά Περιφέρεια (δηλαδή για τις ταχύτερα επιδιορθωμένες βλάβες ανά Περιφέρεια της Ελληνικής Επικράτειας στην οποία η υπηρεσία παρέχεται είτε



στο σύνολο είτε σε τμήμα της). Λεπτομέρειες υπολογισμού των μέσων ποσοστών αυτών αναφέρονται στο Παράρτημα Γ.

v. Χρόνος στον οποίο το 50% των ταχύτερα επιδιορθωμένων υπολοίπων βλαβών αποκαθίσταται συνολικά και ανά Περιφέρεια όπου παρέχεται η υπηρεσία (με μερική ή ολική γεωγραφική κάλυψη).

vi. Χρόνος στον οποίο το 95% των ταχύτερα επιδιορθωμένων υπολοίπων βλαβών αποκαθίσταται συνολικά και ανά Περιφέρεια όπου παρέχεται η υπηρεσία (με μερική ή ολική γεωγραφική κάλυψη).

vii. Πληροφορίες για τους τρόπους υποβολής αναφορών βλάβης και αντίστοιχες ώρες λειτουργίας και χρεώσεις.

viii. Ακρίβεια συναντήσεων με πελάτη στις εγκαταστάσεις του πελάτη (όπως οποτεδήποτε μέσα σε μία ώρα ή το μισό μιας ημέρας) (εφόσον καθορίζεται).

II. Ειδικά (ανά Περιφέρεια και κάθε αναφορά βλάβης)

i. Αριθμός τηλεφώνου συνδρομητή.

ii. Ένδειξη τύπου υπηρεσίας (άμεση ή έμμεση).

iii. Στοιχεία αναφοράς βλάβης (τρόπος υποβολής, ημερομηνία, ώρα, τύπος σύνδεσης ευρυζωνικής πρόσβασης, αναφερόμενη από τον πελάτη βλάβη).

iv. Αιτία βλάβης.

v. Ένδειξη τύπου βλάβης (βλάβες γραμμής πρόσβασης ή υπόλοιπες βλάβες).

vi. Ένδειξη εάν η αναφορά βλάβης είναι παραδεκτή και εάν όχι ποιος ο λόγος.

vii. Ένδειξη εάν η αναφορά βλάβης λαμβάνεται υπόψη στον υπολογισμό του δείκτη κι εάν όχι ποιος ο λόγος.

viii. Ημερομηνία και ώρα αποκατάστασης βλάβης.

ix. Χρόνος αποκατάστασης βλάβης (σε χρονομετρημένες ώρες) [και ποσοστό του χρόνου του Διαχειριστή γραμμής ευρυζωνικής πρόσβασης και ποσοστό του χρόνου του ίδιου του παρόχου (μόνο στην περίπτωση βλαβών που αφορούν τη γραμμή ευρυζωνικής πρόσβασης και ο πάροχος υπηρεσίας δεν διαχειρίζεται τη γραμμή πρόσβασης)].

στ. Τα αποτελέσματα των μετρήσεων παρουσιάζονται σε πίνακες, οι οποίοι περιέχουν τις ακόλουθες πληροφορίες χωριστά ανά τύπο υπηρεσίας (άμεση και έμμεση):

i. Χρονική περίοδος συλλογής δεδομένων.

ii. Γεωγραφική κάλυψη υπηρεσίας (ανά τύπο υπηρεσίας): Όπως ορίζεται στο εδάφιο ζ της παραγράφου 2 του άρθρου 5.

iii. Χρόνος X1 στον οποίο το 50% των ταχύτερα επιδιορθωμένων βλαβών που αφορούν τη γραμμή ευρυζωνικής πρόσβασης αποκαθίσταται [με (μέσο ποσοστό Διαχειριστή γραμμής ευρυζωνικής πρόσβασης επί X1) και (μέσο ποσοστό του ίδιου του παρόχου επί X1) (μόνο στην περίπτωση παρόχων υπηρεσίας που δεν διαχειρίζονται τη γραμμή ευρυζωνικής πρόσβασης)] συνολικά (δηλαδή για το σύνολο των ταχύτερα επιδιορθωμένων βλαβών) και ανά Περιφέρεια (δηλαδή για τις ταχύτερα επιδιορθωμένες βλάβες ανά Περιφέρεια της Ελληνικής Επικράτειας στην οποία η υπηρεσία παρέχεται είτε στο σύνολο είτε σε τμήμα της). Λεπτομέρειες υπολογισμού των μέσων ποσοστών αυτών αναφέρονται στο Παράρτημα Γ.

iv. Χρόνος X2 στον οποίο το 95% των ταχύτερα επιδιορθωμένων βλαβών που αφορούν τη γραμμή ευρυζωνικής πρόσβασης αποκαθίσταται [με (μέσο ποσοστό Διαχειριστή γραμμής ευρυζωνικής πρόσβασης επί X2) και (μέσο



ποσοστό του ίδιου του παρόχου επί Χ2) (μόνο στην περίπτωση παρόχων υπηρεσίας που δεν διαχειρίζονται τη γραμμή ευρυζωνικής πρόσβασης)] συνολικά (δηλαδή για το σύνολο των ταχύτερα επιδιορθωμένων βλαβών) και ανά Περιφέρεια (δηλαδή για τις ταχύτερα επιδιορθωμένες βλάβες ανά Περιφέρεια της Ελληνικής Επικράτειας στην οποία η υπηρεσία παρέχεται είτε στο σύνολο είτε σε τμήμα της). Λεπτομέρειες υπολογισμού των μέσων ποσοστών αυτών αναφέρονται στο Παράρτημα Γ.

v. Χρόνος στον οποίο το 50% των ταχύτερα επιδιορθωμένων υπολοίπων βλαβών αποκαθίσταται συνολικά και ανά Περιφέρεια όπου παρέχεται η υπηρεσία (με μερική ή ολική γεωγραφική κάλυψη).

vi. Χρόνος στον οποίο το 95% των ταχύτερα επιδιορθωμένων υπολοίπων βλαβών αποκαθίσταται συνολικά και ανά Περιφέρεια όπου παρέχεται η υπηρεσία (με μερική ή ολική γεωγραφική κάλυψη).

vii. Πληροφορίες για τους τρόπους υποβολής αναφορών βλάβης και αντίστοιχες ώρες λειτουργίας και χρεώσεις.

viii. Ακρίβεια συναντήσεων με πελάτη στις εγκαταστάσεις του πελάτη (όπως οποτεδήποτε μέσα σε μία ώρα ή το μισό μιας ημέρας) (εφόσον καθορίζεται).

ix. Αναφορά σε επεξηγηματικό κείμενο που περιλαμβάνει συνοπτικές πληροφορίες για την αποσαφήνιση του δείκτη και των αποτελεσμάτων προς το κοινό.

9. α. Ο Δ.Π. Β08 (Περιορισμοί στη χρήση και παροχή υπηρεσιών εγγυημένης ποιότητας / δυνατότητα σύναψης Συμφωνιών Επιπέδου Υπηρεσίας (SLA)) είναι πληροφοριακός δείκτης και εκφράζει:

I. την εφαρμογή από τον πάροχο ευρυζωνικών υπηρεσιών μηχανισμών, οι οποίοι θέτουν περιορισμούς στη χρήση των υπηρεσιών από τον τελικό χρήστη. Στους περιορισμούς περιλαμβάνονται ενδεικτικά τα ακόλουθα:

- i. όρια διακινούμενου όγκου δεδομένων στην κατεύθυνση λήψης δεδομένων ή/και στην κατεύθυνση αποστολής δεδομένων συνολικά και ενδεχομένως (εάν υπάρχουν) ανά υπηρεσία
- ii. μηχανισμοί μορφοποίησης κίνησης (traffic shaping) που δύνανται να προκαλέσουν καθυστέρηση/υποβάθμιση της κίνησης
- iii. περιορισμοί συγκεκριμένων εφαρμογών/υπηρεσιών
- iv. περιορισμοί δυνατότητας παραμετροποίησης ή/και πλήρους διαχείρισης του εξοπλισμού στα τερματικά σημεία του δικτύου.

II. την παρεχόμενη στον τελικό χρήστη δυνατότητα σύναψης συμβολαίου για την παροχή εγγυημένου επιπέδου ποιότητας υπηρεσιών.

β. Με τον Δ.Π. Β08 ο πάροχος ευρυζωνικών υπηρεσιών γνωστοποιεί:

I. εάν θέτει περιορισμούς στη χρήση και εάν ναι, τους εν λόγω περιορισμούς καθώς και τις επηρεαζόμενες εφαρμογές/υπηρεσίες

II. εάν παρέχει στον τελικό χρήστη δυνατότητα σύναψης συμβολαίου για την παροχή εγγυημένου επιπέδου ποιότητας υπηρεσίας και στις περιπτώσεις όπου υπάρχει η δυνατότητα αυτή, γνωστοποιεί ιδίως τα εξής:

- i. κατηγορίες πελατών που παρέχεται
- ii. το αντικείμενο του συμβολαίου ως προς το επίπεδο ποιότητας υπηρεσίας (π.χ. συμφωνία σε επίπεδο υποστήριξης, εγγυημένης χωρητικότητας,



μέγιστης καθυστέρησης μετάδοσης, μέγιστου ρυθμού λαθών, μέσης ταχύτητας μετάδοσης δεδομένων, κ.α.) ανά κατηγορία πελατών

iii. οικονομική επιβάρυνση τελικού χρήστη ανά κατηγορία πελατών.

γ. Ο Δ.Π. Β08 εφαρμόζεται σε άμεσες και έμμεσες υπηρεσίες και παρουσιάζεται χωριστά ανά τύπο υπηρεσιών.

δ. Ο Δ.Π. Β08 παρουσιάζεται σε πίνακες, οι οποίοι περιέχουν τις ακόλουθες πληροφορίες χωριστά ανά τύπο υπηρεσίας (άμεση και έμμεση):

i. Γεωγραφική κάλυψη υπηρεσίας (ανά τύπο υπηρεσίας): Όπως ορίζεται στο εδάφιο ζ της παραγράφου 2 του άρθρου 5.

ii. Εάν τίθενται περιορισμοί στη χρήση και εάν ναι, τους εν λόγω περιορισμούς, τις επηρεαζόμενες εφαρμογές/υπηρεσίες (όπως ενδεικτικά αναφέρονται στο εδάφιο α σημείο I της παρούσας παραγράφου), και (συνοπτικά) τον τρόπο με τον οποίο επηρεάζονται αυτές.

iii. Τυχόν ύπαρξη διαφοροποίησης περιορισμών και με βάση ποια κριτήρια.

iv. Εάν υπάρχει η δυνατότητα σύναψης συμβολαίου για την παροχή εγγυημένου επιπέδου ποιότητας υπηρεσιών και στις περιπτώσεις όπου υπάρχει η δυνατότητα αυτή, γνωστοποίηση των αναφερομένων στο παραπάνω εδάφιο β σημείο II της παρούσας παραγράφου.

v. Τυχόν ύπαρξη διαφοροποίησης της παρεχόμενης δυνατότητας και με βάση ποια κριτήρια

vi. Αναφορά σε διεύθυνση του ιστότοπου του παρόχου όπου περιέχονται αναλυτικότερες πληροφορίες για τους όρους συμβολαίων παροχής εγγυημένου επιπέδου ποιότητας υπηρεσιών, ή/και ενδεικτικές μορφές συμβολαίων.

vii. Ημερομηνία τελευταίας μεταβολής των στοιχείων του Δ.Π.

viii. Αναφορά σε επεξηγηματικό κείμενο που περιλαμβάνει συνοπτικές πληροφορίες για την αποσαφήνιση του δείκτη και των αποτελεσμάτων προς το κοινό.

Άρθρο 8

Δείκτες Ποιότητας Υπηρεσιών Εξυπηρέτησης Τελικών Χρηστών και Υπηρεσιών Πληροφοριών Καταλόγου

1. Οι υπόχρεοι πάροχοι μετρούν και παρουσιάζουν τους ακόλουθους Δείκτες Ποιότητας (Δ.Π.) των υπηρεσιών εξυπηρέτησης τελικών χρηστών (πελατών) που παρέχουν:

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.

2. α. Ο Δ.Π. H01 (Διαθεσιμότητα και χρέωση υπηρεσιών εξυπηρέτησης τελικών χρηστών) παρουσιάζει για κάθε χωριστή υπηρεσία εξυπηρέτησης τελικών χρηστών:



i. τα μέσα με τα οποία μπορούν οι τελικοί χρήστες να έρθουν σε επικοινωνία με τον υπόχρεο πάροχο (τηλέφωνο, fax, e-mail κλπ.) και το αντίστοιχο ωράριο λειτουργίας κάθε μέσου, καθώς και

ii. τη χρέωση (ανά μονάδα χρόνου ή εφάπαξ, ανάλογα με την περίπτωση) των τηλεφωνικών γραμμών εξυπηρέτησης των τελικών χρηστών.

Ως χωριστές υπηρεσίες εξυπηρέτησης τελικών χρηστών στο πλαίσιο του Δ.Π. Η01 νοούνται τουλάχιστον οι ακόλουθες δύο:

i. η λήψη παραγγελιών ή/και η παροχή πληροφοριών/βοήθειας,

ii. η βλαβοληψία.

β. Το ωράριο λειτουργίας εκφράζεται σε ώρες λειτουργίας ανά ημέρα καθώς και σε ημέρες ανά εβδομάδα (εργάσιμες / επίσημες αργίες). Στην περίπτωση fax και e-mail το ωράριο λειτουργίας αντιστοιχεί στην περίοδο που οι εργαζόμενοι στα τμήματα εξυπηρέτησης του παρόχου λαμβάνουν το fax και το e-mail, αντίστοιχα, και εργάζονται για την εξυπηρέτησή του.

γ. Κατά την παρουσίαση του δείκτη αναφέρεται χωριστά το ωράριο λειτουργίας υπηρεσίας εξυπηρέτησης τελικών χρηστών που υλοποιείται αποκλειστικά μέσω αυτοματοποιημένου συστήματος και χωριστά το ωράριο λειτουργίας υπηρεσίας εξυπηρέτησης τελικού χρήστη στην οποία ο τελικός χρήστης έχει τη δυνατότητα να επικοινωνήσει με κάποιον χειριστή.

δ. Η χρέωση (συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ) ανάγεται σε Ευρώ ανά λεπτό χρέωσης ή εφάπαξ χρέωση σε Ευρώ (ανάλογα με τον εφαρμοζόμενο τρόπο χρέωσης ανά μονάδα χρόνου ή εφάπαξ) και αναφέρεται σε κλήσεις κάθε τηλεφωνικής γραμμής εξυπηρέτησης τελικών χρηστών από γραμμές του δικτύου του υπόχρεου παρόχου, χωριστά για αστικές και υπεραστικές κλήσεις.

ε. Η παρουσίαση του Δ.Π. Η01 περιλαμβάνει όλους τους τηλεφωνικούς αριθμούς μέσω των οποίων παρέχονται υπηρεσίες εξυπηρέτησης πελατών. Στην περίπτωση που ο αριθμός των τηλεφωνικών αριθμών υπερβαίνει τους τρεις ανά χωριστή υπηρεσία, παρουσιάζονται οι τηλεφωνικοί αριθμοί των τριών πρώτων σε ετήσια κίνηση υπηρεσιών, οι οποίοι καλύπτουν τις υπηρεσίες εξυπηρέτησης πελατών όλων των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών που τυχόν παρέχονται από τον υπόχρεο πάροχο (υπηρεσιών σταθερής τηλεφωνίας, ευρυζωνικών υπηρεσιών, υπηρεσιών κινητών επικοινωνιών με συμβόλαιο και υπηρεσιών καρτοκινητής τηλεφωνίας). Τηλεφωνικοί αριθμοί που οδηγούν στην ίδια υπηρεσία εξυπηρέτησης πελατών όταν καλούνται από το ίδιο ή άλλο δίκτυο δεν νοούνται ως χωριστοί αριθμοί.

στ. Ο Δ.Π. Η01 εφαρμόζεται και για άμεσες και για έμμεσες υπηρεσίες και υπολογίζεται ενιαία και για τους δύο τύπους υπηρεσιών.

ζ. Ο Δ.Π. Η01 παρουσιάζεται σε πίνακες, οι οποίοι περιέχουν τις ακόλουθες πληροφορίες ενιαία και για τους δύο τύπους υπηρεσιών:

i. Ωράριο λειτουργίας υπηρεσίας εξυπηρέτησης τελικών χρηστών ανά υπηρεσία εξυπηρέτησης τελικών χρηστών, μέσο υλοποίησης (τηλέφωνο, fax, e-mail) και τηλεφωνικό αριθμό/ηλεκτρονική διεύθυνση εξυπηρέτησης.

ii. Χρέωση (ανά μονάδα χρόνου) υπηρεσίας εξυπηρέτησης τελικών χρηστών ανά υπηρεσία εξυπηρέτησης τελικών χρηστών, μέσο υλοποίησης (τηλέφωνο, fax) και τηλεφωνικό αριθμό εξυπηρέτησης. Η χρέωση παρουσιάζεται χωριστά για αστικές και υπεραστικές κλήσεις (όπου υπάρχει διαφορά στη χρέωση).



- iii. Ημερομηνία τελευταίας μεταβολής των στοιχείων του Δ.Π.
 - iv. Αναφορά σε επεξηγηματικό κείμενο που περιλαμβάνει συνοπτικές πληροφορίες για την αποσαφήνιση του δείκτη και των αποτελεσμάτων προς το κοινό.
3. α. Ο Δ.Π. Η02 (Ποσοστό αναπάντητων κλήσεων ανά τηλεφωνική γραμμή εξυπηρέτησης τελικών χρηστών) ορίζεται ως το ποσοστό αναπάντητων κλήσεων επί του συνολικού αριθμού κλήσεων προς κάθε τηλεφωνική γραμμή εξυπηρέτησης των τελικών χρηστών.
- β. Οι τηλεφωνικές γραμμές εξυπηρέτησης τελικών χρηστών που αναφέρονται στο Δ.Π. Η02 είναι ίδιες με τις τηλεφωνικές γραμμές που αναφέρονται στο Δ.Π. Η01, συμπεριλαμβανομένων των γραμμών fax, για κάθε χωριστή υπηρεσία εξυπηρέτησης πελατών, όπως αυτή νοείται σύμφωνα με το εδάφιο α της παραγράφου 2 του παρόντος άρθρου.
- γ. Ο Δ.Π. Η02 εκφράζεται ως ποσοστό (%) κλήσεων με ακρίβεια 2 δεκαδικών ψηφίων και υπολογίζεται ως το πηλίκο του πλήθους των αναπάντητων κλήσεων προς την υπό εξέταση τηλεφωνική γραμμή εξυπηρέτησης τελικών χρηστών (στην υπό εξέταση χρονική περίοδο) διά του συνολικού πλήθους (απαντημένων και αναπάντητων) τηλεφωνικών κλήσεων προς την τηλεφωνική αυτή γραμμή (στην υπό εξέταση χρονική περίοδο).

Αναπάντητη κλήση σε τηλεφωνική γραμμή εξυπηρέτησης τελικών χρηστών θεωρείται η κλήση στην οποία:

- i. το τηλεφωνικό κέντρο της υπηρεσίας εξυπηρέτησης τελικών χρηστών αδυνατεί να εγκαταστήσει κλήση (όπως η περίπτωση αποστολής τόνου κατειλημμένου)
- ii. το τηλεφωνικό κέντρο της υπηρεσίας εξυπηρέτησης τελικών χρηστών απορρίπτει την κλήση
- iii. 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
- iv. 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.

Για τον υπολογισμό του Δ.Π. Η02 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.

δ. Ο Δ.Π. Η02 εφαρμόζεται και για άμεσες και για έμμεσες υπηρεσίες και υπολογίζεται ενιαία και για τους δύο τύπους υπηρεσιών.

ε. Για τον υπολογισμό του Δ.Π. Η02 κάθε υπόχρεος πάροχος υποχρεούται να καταγράφει υπό μορφή επεξεργάσιμων πινάκων για κάθε γραμμή εξυπηρέτησης τελικών χρηστών τουλάχιστον τα εξής:

- i. χρονική περίοδος συλλογής δεδομένων
- ii. ημερομηνία και ώρα εισερχόμενης κλήσης
- iii. στοιχεία ταυτοποίησης της κλήσης (όπως αριθμός καλούντος τελικού χρήστη)
- iv. ένδειξη εάν η κλήση απαντήθηκε ή όχι.



στ. Ο Δ.Π. Η02 παρουσιάζεται σε πίνακες, οι οποίοι περιέχουν τις ακόλουθες πληροφορίες ενιαία και για τους δύο τύπους υπηρεσιών:

- i. Χρονική περίοδος συλλογής δεδομένων.
- ii. Ποσοστό αναπάντητων κλήσεων υπηρεσίας εξυπηρέτησης τελικών χρηστών ανά υπηρεσία εξυπηρέτησης τελικών χρηστών, μέσο υλοποίησης (τηλέφωνο, fax) και τηλεφωνικό αριθμό εξυπηρέτησης.
- iii. Αναφορά σε επεξηγηματικό κείμενο που περιλαμβάνει συνοπτικές πληροφορίες για την αποσαφήνιση του δείκτη και των αποτελεσμάτων προς το κοινό.

4. α. Ο Δ.Π. Η03 (μέσος χρόνος απόκρισης γραμμών υπηρεσιών εξυπηρέτησης τελικών χρηστών) ορίζεται ως ο μέσος 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.

β. Οι τηλεφωνικές γραμμές εξυπηρέτησης τελικών χρηστών που αναφέρονται στο Δ.Π. Η03 είναι ίδιες με τις τηλεφωνικές γραμμές που αναφέρονται στο Δ.Π. Η01, εξαιρουμένων των γραμμών fax, για κάθε χωριστή υπηρεσία εξυπηρέτησης πελατών, όπως αυτή νοείται σύμφωνα με το εδάφιο α της παραγράφου 2 του παρόντος άρθρου.

γ. Ο Δ.Π. Η03 εκφράζεται σε δευτερόλεπτα και υπολογίζεται ως η μέση τιμή του χρόνου απόκρισης των απαντημένων κλήσεων προς την υπό εξέταση τηλεφωνική γραμμή εξυπηρέτησης τελικών χρηστών (στην υπό εξέταση χρονική περίοδο) ακολουθούμενη από παρένθεση εντός της οποίας αναγράφεται ο χρόνος εντός του οποίου απαντάται το 95% των ταχύτερα απαντημένων κλήσεων προς την υπό εξέταση τηλεφωνική γραμμή εξυπηρέτησης τελικών χρηστών (στην υπό εξέταση χρονική περίοδο). Ο τρόπος υπολογισμού του Δ.Π. Η03 βασίζεται στο πρότυπο ETSI EG 202 057-1 v1.3.1 (Annex B).

Εξαιρούνται οι περιπτώσεις που η υπηρεσία εξυπηρέτησης τελικών χρηστών υλοποιείται αποκλειστικά από αυτοματοποιημένο σύστημα (π.χ. από IVR χωρίς δυνατότητα σύνδεσης με χειριστή, ή απλά ηχογραφημένες πληροφορίες).

Στις περιπτώσεις που η γραμμή εξυπηρέτησης τελικών χρηστών υλοποιείται 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.

Στις περιπτώσεις που η γραμμή εξυπηρέτησης τελικών χρηστών υλοποιείται 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. Η03.

Για τον υπολογισμό του Δ.Π. Η03 δεν λαμβάνονται υπόψη οι αναπάντητες κλήσεις, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παραπάνω παράγραφο 3 του παρόντος άρθρου.

δ. Ο Δ.Π. Η03 εφαρμόζεται και για άμεσες και για έμμεσες υπηρεσίες και υπολογίζεται ενιαία και για τους δύο τύπους υπηρεσιών.



ε. Για τον υπολογισμό του Δ.Π. H03 κάθε υπόχρεος πάροχος υποχρεούται να καταγράψει υπό μορφή επεξεργάσιμων πινάκων για κάθε γραμμή εξυπηρέτησης τελικών χρηστών τουλάχιστον τα εξής:

- i. Χρονική περίοδος συλλογής δεδομένων.
- ii. Ένδειξη εάν η γραμμή υλοποιείται αποκλειστικά από χειριστή ή συνδυασμό από χειριστή και αυτοματοποιημένο σύστημα.
- iii. Στοιχεία ταυτοποίησης της μετρούμενης κλήσης (όπως αριθμός καλούντος τελικού χρήστη).
- iv. Ημερομηνία και ώρα εισερχόμενης κλήσης.
- v. Χρόνος απόκρισης για τις μετρούμενες κλήσεις σύμφωνα με τα αναφερόμενα στα παραπάνω εδάφια α και γ.

στ. Ο Δ.Π. H03 παρουσιάζεται σε πίνακες οι οποίοι περιέχουν τις ακόλουθες πληροφορίες ενιαία και για τους δύο τύπους υπηρεσιών:

- i. Χρονική περίοδος συλλογής δεδομένων.
- ii. Μέσος χρόνος απόκρισης των απαντημένων κλήσεων υπηρεσίας εξυπηρέτησης τελικών χρηστών ανά υπηρεσία εξυπηρέτησης τελικών χρηστών και τηλεφωνικό αριθμό εξυπηρέτησης.
- iii. Ο χρόνος εντός του οποίου απαντάται το 95% των ταχύτερα απαντημένων κλήσεων υπηρεσίας εξυπηρέτησης τελικών χρηστών ανά υπηρεσία εξυπηρέτησης τελικών χρηστών και ανά τηλεφωνικό αριθμό εξυπηρέτησης.
- iv. Αναφορά σε επεξηγηματικό κείμενο που περιλαμβάνει συνοπτικές πληροφορίες για την αποσαφήνιση του δείκτη και των αποτελεσμάτων προς το κοινό.

5. α. Ο Δ.Π. H04 (ποσοστό εξυπηρέτησης παραπόνων τελικών χρηστών) ορίζεται ως το ποσοστό των παραπόνων/καταγγελιών που έχουν αντιμετωπισθεί από τον πάροχο εντός 20 ημερολογιακών ημερών από την υποβολή τους.

β. Ο Δ.Π. H04 εκφράζεται ως ποσοστό (%) παραπόνων/καταγγελιών με ακρίβεια 2 δεκαδικών ψηφίων και υπολογίζεται ως το πηλίκο του πλήθους των παραπόνων/καταγγελιών που υποβλήθηκαν εντός της υπό εξέταση χρονικής περιόδου, τα οποία αντιμετωπίστηκαν και ο χρόνος για την αντιμετώπισή τους δεν ξεπέρασε τις 20 ημερολογιακές ημέρες από την υποβολή τους (ανεξαρτήτως του τρόπου υποβολής τους είτε έχει γίνει απευθείας από το συνδρομητή είτε μέσω κρατικής αρχής είτε με άλλο τρόπο και ανεξαρτήτως του μέσου υποβολής τους είτε έγγραφα είτε με fax είτε με e-mail είτε τηλεφωνικά) προς το συνολικό αριθμό των παραπόνων/καταγγελιών που υποβλήθηκαν εντός της υπό εξέταση χρονικής περιόδου. Για το Δ.Π. H04 λαμβάνονται υπόψη τα παράπονα/καταγγελίες που υποβάλλονται εντός χρονικής περιόδου ολισθημένης κατά 20 ημερολογιακές ημέρες νωρίτερα από τη χρονική περίοδο στην οποία αναφέρεται η μέτρηση του δείκτη (περίοδος αναφοράς), και ορίζεται στο άρθρο 9 παρ. 4 της παρούσας.

γ. Για τον υπολογισμό του Δ.Π. H04 λαμβάνονται υπόψη τα εξής:

- i. Τα παράπονα/καταγγελίες που λαμβάνονται υπόψη έχουν ως αντικείμενο την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών.
- ii. Η ημερομηνία στην οποία παραλαμβάνεται ένα παράπονο/καταγγελία θεωρείται η αρχική ημερομηνία υποβολής του/της.
- iii. Στην έννοια του παραπόνου/καταγγελίας για τον υπολογισμό του Δ.Π. H04 δεν περιλαμβάνονται τα ερωτήματα (αιτήματα για πληροφόρηση) ούτε οι



αναφορές βλάβης (όταν ο τελικός χρήστης αναφέρει μία βλάβη / ένα σφάλμα στην υπηρεσία ή στον εξοπλισμό) αλλά ορίζεται ως η έκφραση δυσαρέσκειας, ανεξαρτήτως του τρόπου έκφρασής της, που απευθύνει ο τελικός χρήστης για τον πάροχο ή για τη συγκεκριμένη υπηρεσία που παρέχει και ανεξαρτήτως εάν ο πάροχος κρίνει ότι το παράπονο/καταγγελία δεν δικαιολογείται. Το παράπονο/καταγγελία δεν περιορίζεται μόνο στις περιπτώσεις που οι τελικοί χρήστες χρησιμοποιούν λέξεις-κλειδιά όπως «καταγγελία» ή μόνο στις περιπτώσεις που ο τόνος της φωνής του τελικού χρήστη είναι οξύς.

iv. Το παράπονο/καταγγελία θεωρείται ότι έχει αντιμετωπιστεί από τον πάροχο εάν ισχύει μία από τις ακόλουθες περιπτώσεις:

- ο καταγγέλλων συμφωνεί ότι όλα τα θέματα του παραπόνου/καταγγελίας έχουν επαρκώς αντιμετωπιστεί,
- το παράπονο/καταγγελία αποσυρθεί,
- ο πάροχος έχει ολοκληρώσει όλες τις φάσεις της διαδικασίας για την αντιμετώπιση των παραπόνων/καταγγελιών, και έχει πληροφορήσει τον καταγγέλλοντα σχετικά, ή
- για το παράπονο/καταγγελία εκκρεμεί σχετική νομική διαδικασία

και ο τελικός χρήστης δεν έχει επανέλθει εντός 5 ημερών από την ημερομηνία πληροφόρησής του για την αντιμετώπιση.

v. Συμπεριλαμβάνονται τα παράπονα/καταγγελίες που καταρχήν αντιμετωπίστηκαν επαρκώς.

vi. Παρόλο που ένα παράπονο/καταγγελία μπορεί να αφορά διάφορα ζητήματα για την παρεχομένη υπηρεσία, για την αντιμετώπιση καθενός εκ των οποίων απαιτείται διαφορετική χρονική περίοδος, το παράπονο/καταγγελία αυτό υπολογίζεται ως ένα παράπονο/καταγγελία. Στην περίπτωση που όλα τα ζητήματα δεν αντιμετωπιστούν επαρκώς από τον πάροχο, το παράπονο/καταγγελία δεν θεωρείται ότι έχει αντιμετωπιστεί επαρκώς.

vii. Στις περιπτώσεις που οι τελικοί χρήστες επικοινωνούν, μετά την πάροδο πέντε ημερών από την ημερομηνία πληροφόρησής τους για την αντιμετώπιση ενός παραπόνου/καταγγελίας, με τον πάροχο και εκφράζουν τη δυσαρέσκειά τους σχετικά με το παράπονο/καταγγελία που έχει ήδη αντιμετωπιστεί, τότε η δυσαρέσκεια αυτή καταγράφεται ως ένα νέο παράπονο/καταγγελία.

viii. Συμπεριλαμβάνονται τα παράπονα/καταγγελίες για λάθη στα τιμολόγια.

ix. Το παράπονο/καταγγελία σχετικά με τον τρόπο που ένα λάθος/πρόβλημα έχει αντιμετωπιστεί υπολογίζεται ως νέα καταγγελία, ακόμα και αν η γνωστοποίηση/αναφορά του αρχικού λάθους/πρόβληματος δεν λογίζεται ως παράπονο/καταγγελία.

x. Οι καθυστερήσεις που αποδεδειγμένα οφείλονται στον τελικό χρήστη δεν λαμβάνονται υπόψη στους χρόνους αντιμετώπισης των παραπόνων/καταγγελιών.

δ. Ο Δ.Π. H04 εφαρμόζεται και για άμεσες και για έμμεσες υπηρεσίες και υπολογίζεται ενιαία και για τους δύο τύπους υπηρεσιών.

ε. Για τον υπολογισμό του Δ.Π. H04 κάθε υπόχρεος πάροχος υποχρεούται να καταγράφει υπό μορφή επεξεργάσιμων πινάκων για κάθε παράπονο /καταγγελία που υποβάλλεται εντός της υπό εξέταση περιόδου τουλάχιστον τα εξής:

i. Χρονική περίοδος συλλογής δεδομένων.



- ii. Ημερομηνία υποβολής παραπόνου/καταγγελίας.
 - iii. Στοιχεία ταυτοποίησης παραπόνου/καταγγελίας (όπως αριθμός τηλεφώνου τελικού χρήστη).
 - iv. Τρόπος υποβολής παραπόνου/καταγγελίας.
 - v. Ένδειξη εάν το παράπονο/καταγγελία λαμβάνεται υπόψη στον υπολογισμό του δείκτη ή όχι (με αιτιολογία στη δεύτερη περίπτωση).
 - vi. Ημερομηνία αντιμετώπισης του παραπόνου/καταγγελίας με αναφορά στον τρόπο αντιμετώπισής του/της.
 - vii. Ένδειξη εάν υπάρχει καθυστέρηση αντιμετώπισης με ευθύνη του τελικού χρήστη και χρονικός προσδιορισμός αυτής.
 - viii. Χρόνος αντιμετώπισης του παραπόνου/καταγγελίας.
 - ix. Ένδειξη εάν ο χρόνος αντιμετώπισης είναι μεγαλύτερος από 20 ημερολογιακές ημέρες.
 - x. Αριθμός παραπόνων/καταγγελιών που υποβλήθηκαν στην υπό εξέταση χρονική περίοδο.
 - xi. Αριθμός παραπόνων/καταγγελιών που υποβλήθηκαν στην υπό εξέταση χρονική περίοδο και αντιμετωπίστηκαν εντός 20 ημερολογιακών ημερών.
- στ. Ο Δ.Π. Η04 παρουσιάζεται σε πίνακες, οι οποίοι περιέχουν τις ακόλουθες πληροφορίες ενιαία και για τους δύο τύπους υπηρεσιών:
- i. Χρονική περίοδος συλλογής δεδομένων.
 - ii. Ποσοστό εξυπηρέτησης παραπόνων τελικών χρηστών.
 - iii. Αναφορά σε επεξηγηματικό κείμενο που περιλαμβάνει συνοπτικές πληροφορίες για την αποσαφήνιση του δείκτη και των αποτελεσμάτων προς το κοινό.
6. α. Ο Δ.Π. Η05 (Ποσοστό παραπόνων ορθότητας λογαριασμού) ορίζεται ως το ποσοστό των λογαριασμών για τους οποίους προκύπτουν παράπονα των συνδρομητών σχετικά με την ορθότητά τους επί του συνόλου των εκδιδόμενων λογαριασμών.
- β. Ο Δ.Π. Η05 εκφράζεται ως ποσοστό (%) λογαριασμών με ακρίβεια 2 δεκαδικών ψηφίων και υπολογίζεται ως το πηλίκο του πλήθους των λογαριασμών για τους οποίους έχουν εκδηλωθεί παράπονα από τους συνδρομητές στην υπό εξέταση χρονική περίοδο προς τον αριθμό των λογαριασμών που εκδόθηκαν από τον πάροχο στην υπό εξέταση χρονική περίοδο.
- γ. Για τον υπολογισμό του Δ.Π. Η05 λαμβάνονται υπόψη τα εξής :
- i. Στον αριθμό των λογαριασμών για τους οποίους έχουν εκδηλωθεί παράπονα από τους συνδρομητές υπολογίζονται όλα τα παράπονα σχετικά με τους λογαριασμούς που λαμβάνονται με οποιοδήποτε τρόπο (απευθείας από το συνδρομητή ή μέσω κρατικής αρχής ή με άλλο τρόπο και ανεξαρτήτως του μέσου υποβολής τους είτε έγγραφα είτε με fax είτε με e-mail είτε τηλεφωνικά) κατά την περίοδο αναφοράς, συμπεριλαμβανομένων, μεταξύ άλλων, των παραπόνων σχετικά με τα ποσά των λογαριασμών και των παραπόνων σχετικά με την ορθότητα των πληροφοριών του λογαριασμού, ανεξάρτητα από την εγκυρότητα των παραπόνων, τις ημερομηνίες των κλήσεων για τις οποίες ενδεχομένως υπάρχουν παράπονα ή άλλα περιστατικά σχετικά με τα παράπονα. Στον αριθμό αυτό περιλαμβάνονται επίσης παράπονα και για επόμενους λογαριασμούς, όπως για παράδειγμα, για επαναλαμβανόμενες χρεώσεις ή τελικές απαιτήσεις. Επίσης, περιλαμβάνονται τα παράπονα από σημερινούς ή προηγούμενους



συνδρομητές σχετικά με την ορθότητα των τιμολογίων που υποβάλλονται μετά από αποσύνδεση ή παύση παροχής της υπηρεσίας.

ii. Ενδεικτικές κατηγορίες παραπόνων για ορθότητα λογαριασμού που συμπεριλαμβάνονται στον αριθμό των λογαριασμών για τους οποίους έχουν εκδηλωθεί παράπονα από τους συνδρομητές, είναι παράπονα για:

- χρεώσεις παγίου σε περιπτώσεις που είναι λανθασμένες ή δεν δίνονται
- χρεώσεις παγίου σε περιπτώσεις που είναι λανθασμένη ή απουσιάζει η έκπτωση
- χρεώσεις/καταγραφές κλήσεων που αμφισβητεί ο συνδρομητής, όπως λάθος ή καθόλου έκπτωση, διπλοχρεώσεις κλήσεων, λάθος χρεώσεις/καταγραφές κλήσεων (συμπεριλαμβανομένων της χρέωσης, της ώρας και της διάρκειας της κλήσης), κλήση κάποιου άλλου τελικού χρήστη από την αναφερόμενη στην αναλυτική κατάσταση των κλήσεων κλπ
- πληρωμές οποιασδήποτε μορφής (απευθείας χρέωση, εντολή πληρωμής από Τράπεζα, επιταγή, κλπ) που δεν έχουν καταγραφεί στο λογαριασμό του συνδρομητή ότι έχουν εισπραχθεί
- τη μη υλοποίηση συμφωνηθέντων τροποποιήσεων
- σφάλματα στα ονοματεπώνυμα των συνδρομητών, στις διευθύνσεις, ταχυδρομικούς κώδικες, περιγραφή των χαρακτηριστικών, προϊόντα ή/και υπηρεσίες, κόστη και εκπτώσεις
- την ορθότητα των πιστώσεων, επιταγών, κλπ (επιστροφές από τον πάροχο στον συνδρομητή).

iii. Στον αριθμό των λογαριασμών για τους οποίους έχουν εκδηλωθεί παράπονα από τους συνδρομητές δεν λογίζονται τα ερωτήματα που υποβάλλονται από τους συνδρομητές πάνω σε γενικά θέματα λογαριασμών, όπως για παράδειγμα η υποβολή ερωτήσεων για την αναζήτηση πληροφοριών σχετικών με τους λογαριασμούς, ούτε λογίζονται τα παράπονα σχετικά με τη φόρμα παρουσίασης των λογαριασμών και τη συχνότητα τιμολόγησης.

δ. Ο Δ.Π. Η05 εφαρμόζεται και για άμεσες και για έμμεσες υπηρεσίες και υπολογίζεται ενιαία και για τους δύο τύπους υπηρεσιών.

ε. Για τον υπολογισμό του Δ.Π. Η05 κάθε υπόχρεος πάροχος υποχρεούται να καταγράψει υπό μορφή επεξεργάσιμων πινάκων, για κάθε παράπονο ορθότητας λογαριασμού που υποβάλλεται εντός της υπό εξέταση περιόδου, τουλάχιστον τα εξής:

I. Γενικά

- i. Χρονική περίοδος συλλογής δεδομένων.
- ii. Αριθμός λογαριασμών που εκδόθηκαν στην υπό εξέταση χρονική περίοδο.
- iii. Αριθμός λογαριασμών για τους οποίους έχει υποβληθεί παράπονο στην υπό εξέταση χρονική περίοδο.

II. Ειδικά (για κάθε παράπονο ορθότητας λογαριασμού)

- i. Ημερομηνία υποβολής παραπόνου για την ορθότητα ενός λογαριασμού με αναφορά στον αριθμό λογαριασμού.
- ii. Στοιχεία ταυτοποίησης παραπόνου (όπως αριθμός τηλεφώνου συνδρομητή).



- iii. Τρόπος υποβολής παραπόνου.
 - iv. Ένδειξη εάν το παράπονο για την ορθότητα ενός λογαριασμού λαμβάνεται υπόψη στον υπολογισμό του δείκτη ή όχι (με αιτιολογία στην δεύτερη περίπτωση).
- στ. Ο Δ.Π. Η05 παρουσιάζεται σε πίνακες, οι οποίοι περιέχουν τις ακόλουθες πληροφορίες ενιαία και για τους δύο τύπους υπηρεσιών:
- i. Χρονική περίοδος συλλογής δεδομένων.
 - ii. Ποσοστό παραπόνων ορθότητας λογαριασμού.
 - iii. Αναφορά σε επεξηγηματικό κείμενο που περιλαμβάνει συνοπτικές πληροφορίες για την αποσαφήνιση του δείκτη και των αποτελεσμάτων προς το κοινό.
7. Οι υπόχρεοι πάροχοι μετρούν και παρουσιάζουν τον ακόλουθο Δείκτη Ποιότητας (Δ.Π.) των υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου που παρέχουν:
- K01: Χρόνος απόκρισης υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου
8. α. Ο Δ.Π. K01 (χρόνος απόκρισης υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου) ορίζεται ως ο μέσος χρόνος 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.
- β. Ο Δ.Π. K01 εκφράζεται σε δευτερόλεπτα και υπολογίζεται ως ο μέσος χρόνος 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 ακολουθούμενος από παρένθεση εντός της οποίας αναγράφεται το ποσοστό των κλήσεων με ακρίβεια δύο δεκαδικών ψηφίων που απαντώνται εντός 20 δευτερολέπτων από τη στιγμή της εγκατάστασης της κλήσης, εξαιρουμένης της διάρκειας του αρχικού μηνύματος πληροφόρησης.
- γ. Για τον υπολογισμό του Δ.Π. K01 λαμβάνονται υπόψη τα εξής:
- i. Ο Δ.Π. K01 υπολογίζεται για κάθε υπηρεσία πληροφοριών καταλόγου (δηλαδή για κάθε σύντομο κωδικό υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου).
 - ii. Στον υπολογισμό του μέσου 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 μέσου χρόνου εξαιρείται ο χειρισμός του ίδιου του αιτήματος (π.χ. συζήτηση με τον χειριστή του συστήματος και χρήση από αυτόν οποιασδήποτε βάσης δεδομένων).
 - iii. Στον υπολογισμό του μέσου χρόνου δεν συμπεριλαμβάνεται ο χρόνος εγκατάστασης των κλήσεων (call set-up time) προς τους σύντομους κωδικούς των υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου.
 - iv. Τα στατιστικά στοιχεία που χρησιμοποιούνται για τους υπολογισμούς περιλαμβάνουν όλες τις κλήσεις προς υπηρεσίες καταλόγου, οι οποίες γίνονται μέσα στην περίοδο συλλογής δεδομένων.
- δ. Ο Δ.Π. K01 εφαρμόζεται και για άμεσες και για έμμεσες υπηρεσίες και υπολογίζεται ενιαία και για τους δύο τύπους υπηρεσιών.



ε. Για τον υπολογισμό του Δ.Π. Κ01 κάθε υπόχρεος πάροχος υποχρεούται να καταγράψει υπό μορφή επεξεργάσιμων πινάκων τουλάχιστον τα εξής:

- i. Χρονική περίοδος συλλογής δεδομένων.
- ii. Ημερομηνία, ώρα (με ακρίβεια sec) στην οποία αποκαθίσταται η κλήση του καλούντος τελικού χρήστη προς την υπηρεσία πληροφοριών καταλόγου.
- iii. Ημερομηνία, ώρα (με ακρίβεια sec) που ο χειριστής ή ισοδύναμο σύστημα απόκρισης απαντά στον καλούντα τελικό χρήστη για την παροχή του ζητούμενου αριθμού.
- iv. Στοιχεία ταυτοποίησης της κλήσης (όπως αριθμός τηλεφώνου καλούντος τελικού χρήστη).
- v. Διάρκεια αρχικού μηνύματος πληροφόρησης.

στ. Ο Δ.Π. Κ01 παρουσιάζεται σε πίνακες, οι οποίοι περιέχουν τις ακόλουθες πληροφορίες ενιαία και για τους δύο τύπους υπηρεσιών:

- i. Χρονική περίοδος συλλογής δεδομένων.
- ii. Μέσος χρόνος απόκρισης υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου ακολουθούμενος από παρένθεση εντός της οποίας αναγράφεται το ποσοστό των κλήσεων με ακρίβεια δύο δεκαδικών ψηφίων που απαντώνται εντός 20 δευτερολέπτων από τη στιγμή της εγκατάστασης της κλήσης, εξαιρουμένης της διάρκειας του αρχικού μηνύματος πληροφόρησης
- iii. Αναφορά σε επεξηγηματικό κείμενο που περιλαμβάνει συνοπτικές πληροφορίες για την αποσαφήνιση του δείκτη και των αποτελεσμάτων προς το κοινό.

Άρθρο 9

Συχνότητα Μετρήσεων και Δημοσιοποίησης Αποτελεσμάτων των Δεικτών Ποιότητας

1. Οι Δ.Π. Η01 και Β08 παρουσιάζονται σύμφωνα με το άρθρο 12 παρ. 2 της παρούσας.
2. Οι Δ.Π. F01, F03, Β01 και Β03 μετρώνται και παρουσιάζονται ανά εξάμηνο σύμφωνα με το άρθρο 5 παρ. 2 εδάφιο ε, το άρθρο 5 παρ. 4 εδάφιο γ, το άρθρο 7 παρ. 2. εδάφιο ε και το άρθρο 5 παρ. 2 εδάφιο ε, αντίστοιχα.
3. Οι Δ.Π. F04, F05, F06, Η02, Η03, Η05, Κ01, Β02, Β04, Β05, Β06 και Β07 μετρώνται και παρουσιάζονται ανά εξάμηνο αρχής γενομένης από την 1^η Ιανουαρίου κάθε έτους, σύμφωνα με την επιμέρους μεθοδολογία κάθε Δ.Π., όπως παρουσιάζεται στην παρούσα.
4. Ο Δ.Π. Η04 μετράται και υπολογίζεται ανά εξάμηνο αρχής γενομένης από την 1^η Ιανουαρίου κάθε έτους σύμφωνα με την μεθοδολογία που παρουσιάζεται στο άρθρο 8, παρ. 5 της παρούσας. Ειδικότερα λαμβάνονται υπόψη οι καταγγελίες που υποβλήθηκαν:
 - i. για το 1^ο εξάμηνο κάθε έτους: από 12/12 του προηγούμενου έτους έως και 10/6 του έτους
 - ii. για το 2^ο εξάμηνο κάθε έτους: από 11/6 έως και 11/12 του έτους.
5. Ο Δ.Π. F02 μετράται και παρουσιάζεται ανά έτος αρχής γενομένης από την 1^η Ιανουαρίου κάθε έτους, σύμφωνα με την επιμέρους μεθοδολογία του εν λόγω Δ.Π., όπως παρουσιάζεται στην παρούσα.



6. Οι Δ.Π. M01, M02, M03, M04, M05, M06, M07, M08 και M09 μετρώνται και παρουσιάζονται ανά δωδεκάμηνο αρχής γενομένης από την λήψη Απόφασης της EETT για έναρξη μετρητικής εκστρατείας, σύμφωνα με την επιμέρους μεθοδολογία κάθε Δ.Π., όπως παρουσιάζεται στην παρούσα.
7. Με την επιφύλαξη της παραγράφου 6 για τους Δ.Π. M01 έως και M09, οι Δ.Π., ο υπολογισμός των οποίων περιλαμβάνει μετρήσεις (είτε επί τη βάσει διατάξεων/κλήσεων/δοκιμών ελέγχου είτε επί τη βάσει συνολικής πραγματικής κίνησης/στοιχείων), υπολογίζονται το αργότερο εντός των δέκα πρώτων ημερών του μήνα που έπεται της περιόδου μέτρησης. Στη συνέχεια, οι Δ.Π. κοινοποιούνται στην EETT και δημοσιοποιούνται, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 12 της παρούσας.

Άρθρο 10 **Γενικές Υποχρεώσεις Παρόχων**

1. Κατά τη διάρκεια πραγματοποίησης των μετρήσεων δεν χρησιμοποιούνται διατάξεις/συστήματα/τεχνολογίες/τεχνικές ή ο,τιδήποτε άλλο που βελτιώνουν τα παραγόμενα μεγέθη/αποτελέσματα, αποκλειστικά και μόνο για την εκπλήρωση των υποχρεώσεων που σχετίζονται με τις μετρήσεις Δ.Π. υπηρεσιών, σύμφωνα με την παρούσα και όχι με τη διαρκή παροχή προς το κοινό υπηρεσιών υψηλότερης ποιότητας.
2. Οι υπόχρεοι, σύμφωνα με την παρούσα, πάροχοι διατηρούν τα αρχεία καταγραφής των μετρήσεων των Δ.Π. σε ηλεκτρονική μορφή για δυο έτη.
3. Οι πάροχοι δικτύων διαθέτουν άμεσα στους παρόχους υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών με τους οποίους συνεργάζονται τις πληροφορίες που είναι απαραίτητες προκειμένου οι πάροχοι υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών να προμηθευτούν κατάλληλο εξοπλισμό ή/και ό,τι άλλο είναι απαραίτητο για την πραγματοποίηση των μετρήσεων των Δ.Π.. Επιπρόσθετα, τους διαθέτουν άμεσα κατάλληλους χώρους (π.χ., στο πλαίσιο συνεγκατάστασης) και διευκολύνσεις προς το σκοπό αυτό, καθώς και τυχόν τηλεφωνικούς αριθμούς οι οποίοι είναι απαραίτητοι για την πραγματοποίηση των μετρήσεων Δ.Π..
4. Οι πάροχοι των δικτύων κινητών επικοινωνιών είναι υποχρεωμένοι να καθορίσουν από έναν αντιπρόσωπο στην Ειδική Ομάδα του Παραρτήματος Δ.
5. Το κόστος των κλήσεων (φωνής και δεδομένων) για τους Δ.Π. του άρθρου 6, επιβαρύνει τους υπόχρεους παρόχους βάσει του άρθρου αυτού.

Άρθρο 11 **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 κανονισμούς και νόμους, είχε επιδείξει την επιμέλεια που αναμένεται από ένα λογικό και συνετό χειριστή, και που έχει ως συνέπεια να εμποδίζεται η πραγματοποίηση των μετρήσεων Δ.Π. υπηρεσιών ή/και να υποβαθμίζονται οι Δ.Π. υπηρεσιών (όπως λόγω της πρόκλησης εξαιρετικά υψηλής κίνησης στο δίκτυο του υπόχρεου, σύμφωνα με την παρούσα, παρόχου).

2. α. 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 3 του παρόντος άρθρου.
β. 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.
γ. Σε περίπτωση που η μεθοδολογία μέτρησης ενός δείκτη επιτρέπει την επανάληψη των μετρήσεων, όπως όταν χρησιμοποιούνται κλήσεις ελέγχου, αποστολή/λήψη αρχείων δοκιμής, κλπ, μετά την αποκατάσταση των προβλημάτων/κρίσεων και μέσα στη χρονική περίοδο μέτρησης που έχει καθορισθεί για το συγκεκριμένο δείκτη, τότε μετά την αποκατάσταση, πραγματοποιούνται οι μετρήσεις που είχαν προγραμματισθεί κατά τη διάρκεια της Ανωτέρας Βίας με βάση την καθορισμένη μεθοδολογία, καταγράφονται με ένδειξη ότι αποτελούν αναβληθείσες λόγω Ανωτέρας Βίας και ενσωματώνονται στα παρουσιαζόμενα αποτελέσματα.
δ. Σε περίπτωση που η μεθοδολογία μέτρησης ενός δείκτη δεν επιτρέπει την επανάληψη των μετρήσεων, όπως όταν χρησιμοποιείται το σύνολο πραγματικής κίνησης – συνδέσεων – κλήσεων - παραδεκτών αναφορών βλάβης - βλαβών – παραπόνων κλπ, τότε μετρήσεις που αφορούν το διάστημα της κατάστασης Ανωτέρας Βίας δεν περιλαμβάνονται στον υπολογισμό του δείκτη.
3. Κάθε υπόχρεος, με βάση την παρούσα, πάροχος που επικαλείται λόγο Ανωτέρας Βίας υποχρεούται:
 - α. Να γνωστοποιεί άμεσα εγγράφως 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 εγγράφως έκθεση προς την ΕΕΤΤ σχετικά με το γεγονός της Ανωτέρας Βίας, τις συνέπειές του στη μέτρηση Δ.Π. υπηρεσιών, το χρονικό διάστημα πραγματοποίησης μετρήσεων για κάθε επηρεαζόμενο δείκτη σε περίπτωση δυνατότητας επανάληψής τους, σύμφωνα με το εδάφιο γ της παραγράφου 2 του παρόντος άρθρου 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 12

Υποχρεώσεις Δημοσιοποίησης των Δεικτών Ποιότητας

1. Με εξαίρεση τους Δ.Π. H01 και B08 καθώς και τους Δ.Π. από M01 έως M09, οι υπόχρεοι, σύμφωνα με την παρούσα, πάροχοι κοινοποιούν στην ΕΕΤΤ τα αποτελέσματα κάθε Δ.Π. καθώς και τυχόν άλλες σχετικές πληροφορίες, εντός



δεκαπέντε ημερών από τη λήξη της περιόδου μέτρησής του, ηλεκτρονικά μέσω της Διαδικτυακής εφαρμογής «Ηλεκτρονική Κοινοποίηση Αποτελεσμάτων Δεικτών Ποιότητας» η οποία παρέχεται στον Δικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ, καθώς και εντύπως. Εάν η ΕΕΤΤ δεν αποφασίσει διαφορετικά, η δημοσιοποίηση κάθε Δ.Π. από τους υπόχρεους παρόχους πραγματοποιείται μετά την πάροδο δεκαπέντε ημερών από την κοινοποίησή του στην ΕΕΤΤ.

2. Οι υπόχρεοι, σύμφωνα με την παρούσα, πάροχοι κοινοποιούν στην ΕΕΤΤ τους Δ.Π. Η01 και Β08 ηλεκτρονικά μέσω της Διαδικτυακής εφαρμογής της παραγράφου 1 του παρόντος άρθρου, καθώς και εντύπως, τουλάχιστον δεκαπέντε ημέρες πριν επέλθει μεταβολή τους και τους δημοσιοποιούν εντός μίας ημέρας από τη μεταβολή τους.
3. Η ΕΕΤΤ μετά την ολοκλήρωση του υπολογισμού των Δ.Π. Μ01 έως Μ09 κοινοποιεί τα αποτελέσματα για κάθε Δ.Π. καθώς και τυχόν άλλες σχετικές πληροφορίες ανά κατηγορία συστημάτων κινητών επικοινωνιών. Εάν η ΕΕΤΤ δεν αποφασίσει διαφορετικά, η δημοσιοποίηση κάθε Δ.Π. από τους υπόχρεους παρόχους και την ΕΕΤΤ πραγματοποιείται μετά την πάροδο 15 ημερών από την κοινοποίησή τους στους υπόχρεους παρόχους.
4. Οι πάροχοι μεριμνούν για την έγκαιρη γνωστοποίηση στην ΕΕΤΤ της υποχρέωσης μετρήσεων Δ.Π. που υπέχουν σύμφωνα με την παρούσα, πριν από τη έναρξη κάθε περιόδου μέτρησης, ώστε να αποκτούν πρόσβαση και να λαμβάνουν τυχόν ενημερώσεις μέσω της Διαδικτυακής εφαρμογής. Για την πρόσβαση, χρήση και λήψη τυχόν ενημερώσεων μέσω της Διαδικτυακής εφαρμογής της παραγράφου 1 απαιτείται επίσης οι υπόχρεοι πάροχοι να έχουν προηγουμένως δηλώσει προς την ΕΕΤΤ το διαχειριστή της εφαρμογής με την συμπλήρωση και υποβολή στην ΕΕΤΤ της «Δήλωσης Διαχειριστή» του Παραρτήματος Ε.
5. Κάθε υπόχρεος, σύμφωνα με την παρούσα, πάροχος υποχρεούται:
 - α. Να δημοσιεύει τους Δ.Π. (μαζί με τις σχετικές αναφορές σε επεξηγηματικά κείμενα) των παρεχόμενων από αυτόν υπηρεσιών για τους οποίους υπέχει υποχρέωση σύμφωνα με τις διατάξεις της παρούσας, σε εύκολα προσβάσιμο και διακριτό σημείο της ιστοσελίδας του. Το σημείο αυτό της ιστοσελίδας του παρόχου επιπλέον παρουσιάζεται σε προσιτή μορφή για άτομα με προβλήματα στην όραση.
 - β. Να διαθέτει ατελώς, κατόπιν σχετικού αιτήματος καταναλωτή που υποβάλλεται είτε εγγράφως είτε τηλεφωνικώς είτε μέσω Διαδικτύου είτε αυτοπροσώπως 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 με το παραπάνω εδάφιο α. Η εκτύπωση επιπλέον διατίθεται σε προσιτή μορφή, κατόπιν σχετικού αιτήματος, για άτομα με προβλήματα στην όραση.
 - γ. Να 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 πάροχος δημοσιεύει τους Δ.Π. των παρεχόμενων από αυτόν υπηρεσιών, σύμφωνα με το παραπάνω εδάφιο α. Η εκτύπωση επιπλέον διατίθεται σε προσιτή μορφή, κατόπιν σχετικού αιτήματος, για άτομα με προβλήματα στην όραση.

Η παρουσίαση/διάθεση των δεικτών σύμφωνα με τα ανωτέρω γίνεται με σαφή και εύληπτο τρόπο και οι δείκτες είναι πάντοτε επικαιροποιημένοι.

6. Η ΕΕΤΤ δημοσιεύει σε εύκολα προσβάσιμο σημείο της ιστοσελίδας της συγκριτικούς πίνακες των Δ.Π. για όλους τους παρόχους. Η παρουσίαση των δεικτών γίνεται κατά σαφή και εύληπτο τρόπο και οι δείκτες είναι πάντοτε επικαιροποιημένοι.
7. Τρόπος παρουσίασης των Δ.Π. παρουσιάζεται ενδεικτικά στο Παράρτημα ΣΤ της παρούσας.
8. Τα κείμενα παρουσίασης των αποτελεσμάτων κάθε Δ.Π. ή/και τα τυχόν συνοδευτικά επεξηγηματικά κείμενα περιλαμβάνουν συνοπτικές πληροφορίες για την αποσαφήνιση προς το κοινό του κάθε δείκτη και των αντίστοιχων αποτελεσμάτων. Επίσης αναφέρουν τυχόν αποκλίσεις από τον τρόπο μέτρησης ενός δείκτη και συνοπτικά τους λόγους των αποκλίσεων αυτών. Η σύνταξή τους είναι ευθύνη του κάθε υπόχρεου, σύμφωνα με την παρούσα, παρόχου, στοιχείο το οποίο καθίσταται σαφές για τον τελικό χρήστη.

Άρθρο 13

Έναρξη της διαδικασίας μετρήσεων των Δεικτών Ποιότητας υπηρεσιών συστημάτων κινητών επικοινωνιών

1. Για τις ανάγκες των μετρήσεων των Δ.Π. των υπηρεσιών συστημάτων κινητών επικοινωνιών του άρθρου 6 της παρούσας, λειτουργεί η Ειδική Ομάδα (εφεξής Ε.Ο.) του Παραρτήματος Δ. Οποιαδήποτε μεταβολή στα μέλη της Ε.Ο. γνωστοποιείται αμελλητί σε όλα τα μέλη της.
2. Η Ε.Ο. λειτουργεί υπό τον έλεγχο της ΕΕΤΤ και είναι αρμόδια για την υποβολή πρότασης προς την ΕΕΤΤ αναφορικά με τον καθορισμό των τεχνικών παραμέτρων διεξαγωγής των μετρήσεων σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα του Παραρτήματος Δ.
3. Η ΕΕΤΤ αποφασίζει τον χρόνο έναρξης των μετρήσεων και αναρτά τη σχετική Απόφαση στον ιστότοπο της. Την εν λόγω Απόφαση κοινοποιεί στους παρόχους οι οποίοι υποχρεούνται να την αναρτούν στις ιστοσελίδες τους. Σε κάθε περίπτωση το χρονικό διάστημα μεταξύ έναρξης των μετρήσεων και παρουσίασης των αποτελεσμάτων δεν υπερβαίνει τους δώδεκα (12) μήνες.
4. Οι περιοχές στις οποίες θα διεξάγεται η εκάστοτε μετρητική εκστρατεία θα αποφασίζεται από την ΕΕΤΤ και θα ανακοινώνεται στον ιστότοπο τόσο της ΕΕΤΤ όσο και των παρόχων.
5. Όλες οι μετρήσεις των Δ.Π. των υπηρεσιών συστημάτων κινητών επικοινωνιών πραγματοποιούνται με τη μετρητική διάταξη που περιγράφεται αναλυτικά στο Παράρτημα Ζ.

Άρθρο 14 **Εποπτεία**

1. Η ΕΕΤΤ στο πλαίσιο της εποπτικής και ελεγκτικής της αρμοδιότητας, βάσει του Ν. 3431/2006 και του άρθρου 2.1.12 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 EETT δύναται, μεταξύ άλλων, να προβαίνει σε επιθεωρήσεις των εγκαταστάσεων και των λειτουργιών του δικτύου και των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, καθώς και σε συνεχόμενες ή/και μεμονωμένες τυχαίες δειγματοληψίες των παρεχόμενων δικτύων ή/και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

2. Οι πάροχοι δικτύων ηλεκτρονικών υπηρεσιών ή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών κοινοποιούν στην EETT, μετά από σχετικό αίτημά της, κάθε πληροφορία που αφορά τους Δ.Π. παρεχόμενων υπηρεσιών που ορίζει η παρούσα Απόφαση και θεωρείται απαραίτητη από την EETT για τον έλεγχο τους ή για στατιστικούς λόγους, σύμφωνα με τα οριζόμενα στα σχετικά άρθρα του Ν.3431/2006, όπως εκάστοτε ισχύει.
3. Οι πάροχοι δικτύων ηλεκτρονικών υπηρεσιών ή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών κοινοποιούν στην EETT, 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 EETT για τον έλεγχο τους ή για στατιστικούς λόγους, σύμφωνα με τα οριζόμενα στα σχετικά άρθρα του Ν.3431/2006, όπως εκάστοτε ισχύει.

Άρθρο 15

Μεταβολή των Δεικτών Ποιότητας και των υποχρεώσεων καταγραφής

1. Η EETT δύναται να τροποποιεί ή να συμπληρώνει την παρούσα Απόφαση για τους Δ.Π., εάν κρίνει ότι αυτό είναι απαραίτητο για την προστασία των καταναλωτών και την προώθηση του ανταγωνισμού στην αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Για την τροποποίηση ή συμπλήρωση των κανόνων της παρούσας Απόφασης, η EETT προβαίνει σε διαβουλεύσεις με τους ενδιαφερόμενους φορείς, ιδίως τους παρόχους δικτύων ηλεκτρονικών υπηρεσιών ή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και τους εκπροσώπους των χρηστών.
2. Όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη μπορούν να υποβάλλουν προτάσεις στην EETT για την τροποποίηση ή συμπλήρωση των κανόνων της παρούσας Απόφασης. Η EETT εξετάζει τις υποβληθείσες προτάσεις και δύναται να προβεί σε διαβουλεύσεις με τα ενδιαφερόμενα μέρη. Οι υποβληθείσες προτάσεις δεν είναι δεσμευτικές για την EETT.

Άρθρο 16

Καταγγελίες, παράλειψη συμμόρφωσης και κυρώσεις

1. Οι καταγγελίες για μη συμμόρφωση των παρόχων προς τις υποχρεώσεις που θεσπίζονται με την παρούσα Απόφαση κατατίθενται στην EETT, η οποία τις εξετάζει σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.
2. Η EETT σε περίπτωση που διαπιστώσει παράβαση της παρούσας είτε αυτεπαγγέλτως είτε κατόπιν καταγγελίας επιβάλλει τις διοικητικές κυρώσεις που προβλέπονται στο άρθρο 63 του Ν.3431/2006, όπως αυτός εκάστοτε ισχύει, εκδίδοντας ειδικά αιτιολογημένη Απόφαση, ύστερα από προηγούμενη ακρόαση των ενδιαφερομένων.

Άρθρο 17

Μεταβατικές Διατάξεις



1. Οι Δ.Π. υπηρεσιών σταθερής τηλεφωνίας (Δ.Π. F), σταθερών ευρυζωνικών υπηρεσιών και υπηρεσιών VoIP (Δ.Π. B), υπηρεσιών εξυπηρέτησης τελικών χρηστών (Δ.Π. H) καθώς και υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου (Δ.Π. K01) ξεκινούν να μετρώνται σύμφωνα με τις διατάξεις της παρούσας Απόφασης από την 1^η Ιουλίου 2012. Μέχρι τότε παραμένουν σε ισχύ οι σχετικές διατάξεις της Απόφασης της ΕΕΤΤ ΑΠ. 480/017/13-05-2008 (ΦΕΚ 1153/Β/2008).
2. Με την εξαίρεση των Δ.Π. υπηρεσιών συστημάτων κινητών επικοινωνιών (Δ.Π. M), οι Δ.Π. που μετρώνται μέχρι την 30^η Ιουνίου 2012 παρουσιάζονται σύμφωνα με τις σχετικές διατάξεις της Απόφασης της ΕΕΤΤ ΑΠ. 480/017/13-05-2008, όπως ίσχυαν προ της εκδόσεως της παρούσας.
3. 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.
4. Μέχρι την θέση σε λειτουργία από την ΕΕΤΤ της Διαδικτυακής εφαρμογής «Ηλεκτρονική Κοινοποίηση Αποτελεσμάτων Δεικτών Ποιότητας» του άρθρου 12, οι υπόχρεοι σύμφωνα με την παρούσα πάροχοι κοινοποιούν στην ΕΕΤΤ τα αποτελέσματα των Δ.Π. υπηρεσιών σταθερής τηλεφωνίας (Δ.Π. F), σταθερών ευρυζωνικών υπηρεσιών και υπηρεσιών VoIP (Δ.Π. B), υπηρεσιών εξυπηρέτησης τελικών χρηστών (Δ.Π. H) καθώς και υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου (Δ.Π. K01) της παρούσας, εντύπως καθώς και μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας.
5. Οι Δ.Π. υπηρεσιών συστημάτων κινητών επικοινωνιών (Δ.Π. M) μετρώνται σύμφωνα με τις διατάξεις της παρούσας από τη λήψη σχετικής Απόφασης της ΕΕΤΤ για τη διεξαγωγή της πρώτης μετρητικής εκστρατείας..

Άρθρο 18

Τροποποιούμενες και Καταργούμενες Διατάξεις

1. Από της ενάρξεως ισχύος της παρούσας καταργούνται:
 - i.το εδάφιο δ της παραγράφου 3.1.8 του Παραρτήματος Β και
 - ii.το εδάφιο δ της παραγράφου 3.9.1 του Παραρτήματος Βτης Απόφασης της ΕΕΤΤ ΑΠ. 390/3/13-6-2006 «Κανονισμός Γενικών Αδειών», (ΦΕΚ 748/Β/21-6-2006), όπως ισχύει.
2. Από της ενάρξεως ισχύος της παρούσας καταργούνται οι Αποφάσεις της ΕΕΤΤ κατά το μέρος που αντίκεινται στις διατάξεις της παρούσας ή κατά το μέρος που ρυθμίζουν κατά διάφορο τρόπο θέματα, τα οποία ρυθμίζονται με την παρούσα.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α

ΡΑΔΙΟΚΑΛΥΨΗ

Τα όρια ραδιοκάλυψης (κατώφλι) ανά δίκτυο κινητών υπηρεσιών είναι τα εξής:

1. GSM/DCS1800

$$\text{RxLev} \geq -100 \text{ dBm}$$

2. UMTS

$$\text{RSCP} - \text{CPICH} \geq -115$$

3. TETRA

$$\text{RxLev} \geq -92 \text{ dBm}$$

Ο χαρακτηρισμός της ραδιοκάλυψης γίνεται σύμφωνα με τον ακόλουθο πίνακα:

Χαρακτηρισμός ραδιοκάλυψης	GSM/DCS1800 RxLev (dBm)	TETRA RxLev (dBm)	UMTS RSCP- CPICH (dBm)
Καλή	$\text{RxLev} \geq -85$	$\text{RxLev} \geq -85$	$\text{RSCP- CPICH} < -95$
Αποδεκτή	$-95 \leq \text{RxLev} < -85$	$-92 \leq \text{RxLev} < -85$	$-105 \leq \text{RSCP- CPICH} < -95$
Κακή	$-110 \leq \text{RxLev} < -95$	$-105 \leq \text{RxLev} < -92$	$-115 \leq \text{RSCP- CPICH} < -105$
Δεν υπάρχει	$\text{RxLev} < -110$	$\text{RxLev} < -105$	$\text{RSCP- CPICH} < -115$

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β

ΛΕΠΤΟΜΕΡΕΙΕΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΩΝ ΤΩΝ ΔΕΙΚΤΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ (Δ.Π.)

1. Τοπική και χρονική κατανομή των κλήσεων ελέγχου για τον υπολογισμό του Δ.Π. F01 (Ποσοστό αποτυχίας κλήσεων)

Κάθε Κέντρο Εκκίνησης (ΚΕ) σε μία Περιφέρεια της Ελληνικής Επικράτειας, όπου ο υπόχρεος πάροχος του άρθρου 4 παρ. 1 εδάφιο α, παρέχει υπηρεσίες, είναι επιλέξιμο για τους σκοπούς της παρούσας ενότητας εφόσον το εν' λόγω ΚΕ χρησιμοποιείται από τον πάροχο την πρώτη ημέρα του τελευταίου μήνα που προηγείται της περιόδου συλλογής δεδομένων για την παροχή υπηρεσιών σε συνδρομητές του.

Α. Τοπική κατανομή κλήσεων ελέγχου

Για το σκοπό επιλογής των ΚΕ, ορίζεται ως «Υπόλοιπη Ελλάδα» η Ελλάδα εκτός των Περιφερειών Αττικής και Κεντρικής Μακεδονίας.

Ανάλογα με τις γεωγραφικές περιοχές στις οποίες παρέχονται υπηρεσίες, διακρίνονται οι ακόλουθες περιπτώσεις:

1. Για υπηρεσίες πανελλαδικής κάλυψης, ο πάροχος επιλέγει ένα ΚΕ στην Περιφέρεια Αττικής, ένα στην Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας και τρία σε διαφορετικές Περιφέρειες στην Υπόλοιπη Ελλάδα (**περίπτωση 1**).
2. Για υπηρεσίες κάλυψης, ολικά ή μερικά, μόνο των Περιφερειών Αττικής και Κεντρικής Μακεδονίας και μίας ή περισσότερων Περιφερειών στην Υπόλοιπη Ελλάδα, ο πάροχος επιλέγει ένα ΚΕ στην Περιφέρεια Αττικής, ένα στην Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας και ένα ή δύο ή τρία σε διαφορετικές Περιφέρειες στην Υπόλοιπη Ελλάδα, εφόσον καλύπτεται (ολικά ή μερικά) μία ή δύο ή τουλάχιστον τρεις Περιφέρειες στην Υπόλοιπη Ελλάδα, αντίστοιχα (**περίπτωση 2**).
3. Για υπηρεσίες κάλυψης, ολικά ή μερικά, μόνο των Περιφερειών Αττικής και Κεντρικής Μακεδονίας, ο πάροχος επιλέγει ένα ΚΕ στην Περιφέρεια Αττικής και ένα στην Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας (**περίπτωση 3**).
4. Για υπηρεσίες κάλυψης, ολικά ή μερικά, μόνο της Περιφέρειας Αττικής και ολικά ή μερικά μίας ή περισσότερων Περιφερειών στην Υπόλοιπη Ελλάδα, ο πάροχος επιλέγει ένα ΚΕ στην Περιφέρεια Αττικής και ένα ή δύο ή τρία σε διαφορετικές

Περιφέρειες στην Υπόλοιπη Ελλάδα, εφόσον καλύπτεται (ολικά ή μερικά) μία ή δύο ή τουλάχιστον τρεις Περιφέρειες στην Υπόλοιπη Ελλάδα, αντίστοιχα (**περίπτωση 4**).

5. Για υπηρεσίες κάλυψης, ολικά ή μερικά, μόνο της Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας και ολικά ή μερικά μίας ή περισσότερων Περιφερειών στην Υπόλοιπη Ελλάδα, ο πάροχος επιλέγει ένα ΚΕ στην Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας και ένα ή δύο ή τρία σε διαφορετικές Περιφέρειες στην Υπόλοιπη Ελλάδα, εφόσον καλύπτεται (ολικά ή μερικά) μία ή δύο ή τουλάχιστον τρεις Περιφέρειες στην Υπόλοιπη Ελλάδα, αντίστοιχα (**περίπτωση 5**).

6. Για υπηρεσίες κάλυψης ολικά ή μερικά μόνο της Περιφέρειας Αττικής ή Κεντρικής Μακεδονίας ή για υπηρεσίες κάλυψης, ολικά ή μερικά, μόνο Περιφερειών στην Υπόλοιπη Ελλάδα, ο πάροχος επιλέγει ένα ΚΕ στην Περιφέρεια Αττικής ή ένα στην Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας ή ένα ή δύο ή τρία σε διαφορετικές Περιφέρειες στην Υπόλοιπη Ελλάδα, εφόσον καλύπτεται (ολικά ή μερικά) μία ή δύο ή τουλάχιστον τρεις Περιφέρειες στην Υπόλοιπη Ελλάδα, αντίστοιχα (**περίπτωση 6**).

Σε κάθε περίοδο μέτρησης και εφόσον δύναται, επιλέγεται διαφορετικό ΚΕ στις Περιφέρειες Αττικής και Κεντρικής Μακεδονίας και διαφορετική κάθε φορά Περιφέρεια στην Υπόλοιπη Ελλάδα. Μόνο όταν επιλεγούν όλα τα επιλέξιμα ΚΕ στις Περιφέρειες Αττικής και Κεντρικής Μακεδονίας ή όλες οι Περιφέρειες στην Υπόλοιπη Ελλάδα τον ίδιο αριθμό φορών μπορεί να επιλεγεί ένα ήδη επιλεγμένο ΚΕ στις Περιφέρειες Αττικής και Κεντρικής Μακεδονίας ή μια ήδη επιλεγμένη Περιφέρεια στην Υπόλοιπη Ελλάδα, αντίστοιχα, τον ίδιο αριθμό φορών. Σε περίπτωση που επιλεγεί μία ήδη επιλεγμένη Περιφέρεια στην Υπόλοιπη Ελλάδα, το ΚΕ, εφόσον δύναται, είναι διαφορετικό για κάθε περίοδο μέτρησης μέχρι να επιλεγούν όλα τα επιλέξιμα ΚΕ της συγκεκριμένης Περιφέρειας τον ίδιο αριθμό φορών.

Κάθε επιλεγμένο ΚΕ για κάθε ημέρα μέτρησης εκκινεί εθνικές και διεθνείς δοκιμαστικές κλήσεις προς όλες τις δυνατές κατηγορίες προορισμού ο αριθμός των οποίων είναι αρχικά σταθμισμένος ανάλογα με τη συνολική εξερχόμενη κίνηση που εκκινεί και διεκπεραιώνει ο πάροχος σε κάθε κατηγορία προορισμού, και στη συνέχεια, σταθμίζεται όπως εξειδικεύεται κατωτέρω.

Ι. Οι κατηγορίες προορισμού για εθνικές κλήσεις περιλαμβάνουν:

α. Κλήσεις στο ίδιο δίκτυο

Επιλογή ενός γεωγραφικού αριθμού σε κάθε μία από τις 5 Περιφέρειες, οι οποίες τερματίζουν τη μεγαλύτερη (σε λεπτά κλήσεων) κίνηση που εκκινεί από το δίκτυο του παρόχου [και στις οποίες (Περιφέρειες) διαθέτει άμεση υπηρεσία]. Οι κλήσεις στους γεωγραφικούς αριθμούς είναι σταθμισμένες ανάλογα με την κίνηση (αυτής της κατηγορίας) που τερματίζει σε κάθε επιλεγμένη Περιφέρεια. Σε περίπτωση που η κίνηση τερματίζει σε λιγότερες από 5 Περιφέρειες ($N < 5$), επιλέγονται οι συγκεκριμένες N Περιφέρειες.

β. Κλήσεις προς σταθερά σε άλλα δίκτυα

Επιλογή δύο γεωγραφικών αριθμών σε κάθε έναν από τους 3 παρόχους στους οποίους τερματίζεται η μεγαλύτερη (σε λεπτά κλήσεων) κίνηση. Καθένας από τους δύο γεωγραφικούς αριθμούς ανήκει σε διαφορετική Περιφέρεια και επιλέγονται οι Περιφέρειες, οι οποίες τερματίζουν τη μεγαλύτερη (σε λεπτά κλήσεων) κίνηση. Οι κλήσεις στους επιλεγμένους γεωγραφικούς αριθμούς είναι σταθμισμένες ανάλογα με την κίνηση (αυτής της κατηγορίας) που τερματίζει σε κάθε επιλεγμένο δίκτυο παρόχου και ανάλογα με την κίνηση (αυτής της κατηγορίας) που τερματίζει σε κάθε επιλεγμένη Περιφέρεια. Τα τερματικά σημεία δικτύων τερματισμού συνδέονται/εξυπηρετούνται μέσω άμεσης υπηρεσίας των επιλεγμένων παρόχων των δικτύων τερματισμού. Σε περίπτωση που η υπηρεσία τερματίζει σε $N < 3$ δίκτυα ή/και

$K < 2$ Περιφέρειες στα επιλεγμένα δίκτυα τερματισμού, επιλέγονται N δίκτυα ή/και K Περιφέρειες, αντίστοιχα. Σε περίπτωση που $K=1$ (δηλαδή η Περιφέρεια τερματισμού είναι μόνο μία για κάποιον επιλεγμένο πάροχο δικτύου τερματισμού), επιλέγεται ένας γεωγραφικός αριθμός για το συγκεκριμένο πάροχο.

γ. Κλήσεις προς κινητά δίκτυα

Επιλογή ενός μη-γεωγραφικού αριθμού (και συγκεκριμένα αριθμού κινητής τηλεφωνίας) σε κάθε έναν από τους παρόχους (τηλεφωνικών) υπηρεσιών μέσω συστημάτων κινητών επικοινωνιών (GSM/DCS1800 ή/και UMTS). Οι κλήσεις στους επιλεγμένους αριθμούς είναι σταθμισμένες ανάλογα με την κίνηση (αυτής της κατηγορίας) που τερματίζει σε κάθε αντίστοιχο δίκτυο παρόχου.

II. Οι κατηγορίες προορισμού για διεθνείς κλήσεις περιλαμβάνουν:

α. Κλήσεις προς σταθερά δίκτυα

Επιλογή ενός γεωγραφικού αριθμού σε έναν πάροχο τηλεφωνικής υπηρεσίας σε σταθερές θέσεις μέσω ενσύρματου δικτύου σε κάθε χώρα του εξωτερικού που ορίζει η ΕΕΤΤ. Το τερματικό σημείο συνδέεται/εξυπηρετείται μέσω άμεσης υπηρεσίας του επιλεγμένου παρόχου του δικτύου τερματισμού.

Οι κλήσεις στους επιλεγμένους αριθμούς είναι σταθμισμένες ανάλογα με την κίνηση (αυτής της κατηγορίας) που τερματίζει σε κάθε επιλεγμένη χώρα του εξωτερικού.

β. Κλήσεις προς κινητά δίκτυα

Επιλογή ενός μη-γεωγραφικού αριθμού (και συγκεκριμένα αριθμού κινητής τηλεφωνίας) σε έναν πάροχο (τηλεφωνικών) υπηρεσιών μέσω συστημάτων κινητών επικοινωνιών (GSM/DCS ή/και UMTS) σε κάθε χώρα του εξωτερικού που ορίζει η ΕΕΤΤ.

Οι κλήσεις στους επιλεγμένους αριθμούς είναι σταθμισμένες ανάλογα με την κίνηση (αυτής της κατηγορίας) που τερματίζει σε κάθε επιλεγμένη χώρα του εξωτερικού.

Η στάθμιση στις παραπάνω κατηγορίες προορισμού εθνικών και διεθνών κλήσεων βασίζεται σε πρόσφατα και δυνάμενα να αποδειχθούν στοιχεία.

B. Χρονική κατανομή κλήσεων ελέγχου

Οι μετρήσεις πραγματοποιούνται σε πλήρεις Εβδομάδες Μέτρησης (EM). Μια πλήρης EM αποτελείται από πέντε καθημερινές, ένα Σάββατο και μια Κυριακή. Ο αριθμός των αρχικών EM υπολογίζεται από το πηλίκο του αριθμού των απαιτούμενων παρατηρήσεων δια του αριθμού μετρήσεων ανά EM στρογγυλοποιημένο στον αμέσως μεγαλύτερο ακέραιο. Οι EM κατανέμονται (πάλι με στρογγυλοποίηση στον αμέσως μεγαλύτερο ακέραιο) στα Κέντρα Εκκίνησης (ΚΕ) ανάλογα με τις προαναφερθείσες περιπτώσεις της ενότητας Α (Τοπική κατανομή κλήσεων ελέγχου). Συγκεκριμένα:

α. περίπτωση 1

Αττικής (60%), Κεντρικής Μακεδονίας (20%), τριών Περιφερειών Υπόλοιπης Ελλάδας (6,67% ανά Περιφέρεια)

β. περίπτωση 2

Αττικής (70%), Κεντρικής Μακεδονίας (25%), μίας Περιφέρειας Υπόλοιπης Ελλάδας (5%)

Αττικής (70%), Κεντρικής Μακεδονίας (20%), δύο Περιφερειών Υπόλοιπης Ελλάδας (5% ανά Περιφέρεια)

Αττικής (60%), Κεντρικής Μακεδονίας (20%), τριών Περιφερειών Υπόλοιπης Ελλάδας (6,67% ανά Περιφέρεια)

γ. περίπτωση 3

Αττικής (70%), Κεντρικής Μακεδονίας (30%)

δ. περίπτωση 4

Αττικής (90%), μίας Περιφέρειας Υπόλοιπης Ελλάδας (10%)

Αττικής (85%), δύο Περιφερειών Υπόλοιπης Ελλάδας (7,50% ανά Περιφέρεια)

Αττικής (80%), τριών Περιφερειών Υπόλοιπης Ελλάδας (6,67% ανά Περιφέρεια)

ε. περίπτωση 5

Κεντρικής Μακεδονίας (80%), μίας Περιφέρειας Υπόλοιπης Ελλάδας (20%)

Κεντρικής Μακεδονίας (70%), δύο Περιφερειών Υπόλοιπης Ελλάδας (15% ανά Περιφέρεια)

Κεντρικής Μακεδονίας (60%), τριών Περιφερειών Υπόλοιπης Ελλάδας (13,33% ανά Περιφέρεια)

στ. περίπτωση 6

Αττικής (100%) ή Κεντρικής Μακεδονίας (100%) ή Περιφέρειας(ών) Υπόλοιπης Ελλάδας (100% για μία Περιφέρεια – 50% ανά Περιφέρεια για δύο Περιφέρειες – 33,33% ανά Περιφέρεια για τρεις Περιφέρειες)

Οι τελικές (μετά τις στρογγυλοποιήσεις) ΕΜ κατανέμονται ομοιόμορφα στους μήνες μέτρησης ξεκινώντας από τις πρώτες εβδομάδες των μηνών μέτρησης, καλύπτοντας στη συνέχεια τις δεύτερες και ούτω καθεξής (και συνεχίζοντας πάλι από την αρχή εάν χρειασθεί) ενώ πρώτα συμπληρώνονται οι ΕΜ του ΚΕ Αττικής, στη συνέχεια του ΚΕ Κεντρικής Μακεδονίας και τέλος του(ων) ΚΕ Περιφέρειας(ών) Υπόλοιπης Ελλάδας.

Οι κλήσεις ελέγχου υλοποιούνται με Παράθυρο Κλήσης (ΠΚ, Call Window) που σημαίνει ότι ανεξάρτητα από το εάν η απόπειρα κλήσης επιτύχει ή αποτύχει, η επόμενη απόπειρα θα πραγματοποιηθεί με την έλευση του επόμενου ΠΚ. Το ΠΚ μεταβάλλεται ως εξής:

α. Καθημερινές

00:00 – 09:00 : 5 λεπτά

09:00 – 21:00 : 1,5 λεπτά (που είναι και το ελάχιστο ΠΚ ανά ζεύγος καλωδίου τελικού χρήστη)

21:00 – 24:00 : 2 λεπτά

β. Σάββατο

00:00 – 09:00 : 5 λεπτά

09:00 – 15:00 : 3 λεπτά

15:00 – 21:00 : 2 λεπτά

21:00 – 24:00 : 3 λεπτά

γ. Κυριακή

00:00 – 09:00 : 5 λεπτά

09:00 – 24:00 : 3 λεπτά

Σε κάθε ένα από τα προαναφερόμενα διαστήματα πραγματοποιούνται κλήσεις προς όλες τις δυνατές κατηγορίες προορισμού για εθνικές και διεθνείς κλήσεις ελέγχου, καθώς και τους επιμέρους τηλεφωνικούς αριθμούς (σταθμισμένες σύμφωνα με τα προαναφερθέντα κριτήρια). Τα Παράθυρα Κλήσεων (ΠΚ) για κάθε δυνατή κατηγορία προορισμού και τους επιμέρους τηλεφωνικούς αριθμούς, καλύπτουν, κατά το δυνατόν, το σύνολο της διάρκειας των διαστημάτων αυτών και δεν περιορίζονται σε ένα υποδιάστημα αυτού όπου πραγματοποιούνται συνεχόμενα όλες οι αντίστοιχες κλήσεις.



Επιπρόσθετα ισχύει ότι:

1. Οι τηλεφωνικοί αριθμοί των κλήσεων ελέγχου (test calls) είναι δοκιμαστικοί αριθμοί (test numbers), οι οποίοι χρησιμοποιούνται μόνο για το σκοπό αυτό και δεν αντιστοιχούν σε συνδρομητές.
2. Οι κλήσεις ελέγχου τερματίζουν σε τυποποιημένες τερματικές συσκευές τελικών χρηστών.
3. Τα ΚΕ για εθνικές και διεθνείς κλήσεις είναι κοινά.
4. Η στάθμιση στις παραπάνω κατηγορίες προορισμού εθνικών και διεθνών κλήσεων ελέγχου καθώς και στους επιμέρους τηλεφωνικούς αριθμούς δε μεταβάλλεται κατά τη διάρκεια της τρέχουσας περιόδου μέτρησης και βασίζεται σε δυνάμενα να αποδειχθούν στοιχεία της προηγούμενης περιόδου μέτρησης.

2. Καθορισμός της θέσης των διατάξεων αναφοράς και υπολογισμός παραμέτρων κατά τη μέτρηση του Δ.Π. F03 (Ποιότητα σύνδεσης για ομιλία)

Κάθε Τοπικό Κέντρο (TK) σε μία Περιφέρεια της Ελληνικής Επικράτειας, όπου ο υπόχρεος πάροχος του άρθρου 4 παρ. 1 εδάφιο α, παρέχει υπηρεσίες με μερική ή ολική γεωγραφική κάλυψη, είναι επιλέξιμο για τους σκοπούς της παρούσας ενότητας εφόσον το εν' λόγω TK χρησιμοποιείται από τον πάροχο την πρώτη ημέρα του τελευταίου μήνα που προηγείται της περιόδου συλλογής δεδομένων για την παροχή υπηρεσιών σε συνδρομητές του.

A. Καθορισμός της θέσης των διατάξεων αναφοράς

Οι θέσεις των διατάξεων αναφοράς για τον υπολογισμό του Δ.Π. F03 είναι οι ακόλουθες, ανάλογα με τις περιπτώσεις γεωγραφικών περιοχών κάλυψης της υπηρεσίας, οι οποίες παρουσιάζονται στην ενότητα 1.A του παρόντος Παραρτήματος:

α. Περιπτώσεις 1, 2 και 3

Διάταξη όπου και τα δύο τερματικά σημεία πρόσβασης είναι εντός της Περιφέρειας Αττικής σε διαφορετικά, εφόσον δύναται, TK.

Διάταξη όπου το ένα τερματικό σημείο πρόσβασης είναι στην Περιφέρεια Αττικής και το άλλο στην Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας.

β. Περίπτωση 4

Διάταξη όπου και τα δύο τερματικά σημεία πρόσβασης είναι εντός της Περιφέρειας Αττικής σε διαφορετικά, εφόσον δύναται, TK.

γ. Περίπτωση 5

Διάταξη όπου και τα δύο τερματικά σημεία πρόσβασης είναι εντός της Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας σε διαφορετικά, εφόσον δύναται, TK.

δ. Περίπτωση 6

Για υπηρεσίες μερικής κάλυψης μόνο της Περιφέρειας Αττικής: Διάταξη όπου και τα δύο τερματικά σημεία πρόσβασης είναι εντός της Περιφέρειας Αττικής σε διαφορετικά, εφόσον δύναται, TK.

Για υπηρεσίες μερικής κάλυψης μόνο της Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας: Διάταξη όπου και τα δύο τερματικά σημεία πρόσβασης είναι εντός της Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας σε διαφορετικά, εφόσον δύναται, TK.

Για υπηρεσίες μερικής κάλυψης μόνο Περιφερειών στην Υπόλοιπη Ελλάδα: Διάταξη όπου και τα δύο τερματικά σημεία πρόσβασης είναι εντός της ίδιας Περιφέρειας σε

διαφορετικά, εφόσον δύναται, ΤΚ. Η Περιφέρεια που επιλέγεται είναι εκείνη με τους περισσότερους συνδρομητές.

Οι διατάξεις αναφοράς βασίζονται σε στοιχεία και τεχνολογίες/τεχνικές μετάδοσης (όπως κωδικοποίησης, συμπίεσης, δρομολόγησης) που χρησιμοποιεί ο πάροχος προκειμένου να προσφέρει το τυπικό επίπεδο ποιότητας υπηρεσιών.

Το κάθε άκρο της διάταξης αναφοράς συνδέεται στην πλευρά του συνδρομητή, όπως στο Γενικό Καταμεμητή (Main Distribution Frame) ή άλλο σημείο σύνδεσης ή καταμεμητή του δικτύου πρόσβασης, σε ζεύγη καλωδίων τελικών χρηστών.

Σε κάθε περίοδο μέτρησης και εφόσον δύναται, επιλέγονται διαφορετικά ζεύγη ΤΚ. Μόνο όταν επιλεγούν όλα τα δυνατά ζεύγη ΤΚ τον ίδιο αριθμό φορών μπορεί να επιλεγεί ξανά ένα ζεύγος που έχει επιλεγεί σε προηγούμενη περίοδο μέτρησης για κάποιο αριθμό φορών.

Μετρήσεις ποιότητας ομιλίας σύμφωνα με το E-model αναφέρονται πάντοτε στην πλευρά λήψης τηλεφωνικής κλήσης. Κατά τη διεξαγωγή μετρήσεων σε μια διάταξη αναφοράς, η πλευρά λήψης επιλέγεται ως αυτή στο ΤΚ της οποίας (εφόσον το ΤΚ είναι διαφορετικό για την πλευρά λήψης και την πλευρά αποστολής) ο υπόχρεος πάροχος διατηρεί το μεγαλύτερο αριθμό συνδρομητών πριν την έναρξη της περιόδου μέτρησης.

B. Υπολογισμός παραμέτρων

Οι παράμετροι εισόδου για το «E-Model» αντιπροσωπεύουν τα χαρακτηριστικά μετάδοσης των επιλεγμένων διατάξεων αναφοράς. Οι παράμετροι υπολογίζονται από τιμές κατασκευαστών τερματικών/εξοπλισμού, από τιμές σχεδιασμού/παρόχων δικτύων, από μετρήσεις ή από πίνακες εξ ορισμού τιμών των Συστάσεων. Εκτός από τις παραμέτρους εκείνες που υπολογίζονται από τιμές κατασκευαστών τερματικών/εξοπλισμού (όπως D-Values), μόνο σε περίπτωση που παράμετροι δεν δύναται να υπολογισθούν από μετρήσεις χρησιμοποιούνται οι τιμές σχεδιασμού/παρόχων δικτύων (κατά πρώτο λόγο) και οι εξ ορισμού τιμές πινάκων Συστάσεων (κατά δεύτερο λόγο).

Ο προσδιορισμός της τιμής του Συντελεστή Εκτίμησης Μετάδοσης (Transmission Rating Factor) R γίνεται είτε λαμβάνοντας δείγματα των τιμών αυτού και υπολογίζοντας τη μέση τιμή, είτε χρησιμοποιώντας στον τύπο υπολογισμού μέσες τιμές των παραμέτρων που προκύπτουν από μετρήσεις. Σε κάθε περίπτωση, ο υπολογισμός των μέσων τιμών γίνεται επιτυγχάνοντας σχετική ακρίβεια τουλάχιστον 2% για διάστημα εμπιστοσύνης 95%. Για τις μετρήσεις μπορεί να χρησιμοποιηθεί οποιαδήποτε επιστημονικά αποδεκτή μέθοδος ή μέθοδος που αναφέρεται σε συστάσεις διεθνών οργανισμών. Η χρονική κατανομή των διενεργούμενων μετρήσεων ακολουθεί τη χρονική κατανομή των κλήσεων που αναφέρονται στην ενότητα 1 του παρόντος παραρτήματος, για την περίπτωση του Δ.Π. F01.

Οι διατάξεις αναφοράς περιλαμβάνουν τυποποιημένες τερματικές συσκευές τελικών χρηστών οι οποίες και διατίθενται ευρέως στην Ελληνική αγορά. Τα τερματικά και ο μετρητικός εξοπλισμός που χρησιμοποιούνται είναι πιστοποιημένα από φορέα στην Ελλάδα ή φορέα στην Ευρωπαϊκή Ένωση.

Επιπρόσθετα ισχύει ότι:

Οι τηλεφωνικοί αριθμοί των δοκιμών είναι δοκιμαστικοί αριθμοί (test numbers), οι οποίοι χρησιμοποιούνται μόνο για το σκοπό αυτό και δεν αντιστοιχούν σε συνδρομητές.

3. Χαρακτηριστικά διάταξης δοκιμών μεταφοράς αρχείων και τοπική και χρονική κατανομή δοκιμών μεταφοράς αρχείων για τον υπολογισμό του δείκτη B01 (Ταχύτητα μετάδοσης δεδομένων στο τμήμα συγκέντρωσης του δικτύου πρόσβασης και στο δίκτυο κορμού)

Κάθε Τοπικό Κέντρο (ΤΚ) σε μία Περιφέρεια της Ελληνικής Επικράτειας, όπου ο υπόχρεος πάροχος του άρθρου 4 παρ. 1 εδάφιο γ, παρέχει υπηρεσίες με μερική ή ολική γεωγραφική κάλυψη, είναι επιλέξιμο για τους σκοπούς της παρούσας ενότητας εφόσον το εν' λόγω ΤΚ χρησιμοποιείται από τον πάροχο την πρώτη ημέρα του τελευταίου μήνα που προηγείται της περιόδου συλλογής δεδομένων για την παροχή υπηρεσιών σε συνδρομητές του.

A. Χαρακτηριστικά διάταξης δοκιμών μεταφοράς αρχείων

Λογισμικό PC-Δοκιμής

Εφαρμογή FTP: Μέσω Γραμμής Εντολών (Command Line) ή Σεναρίων (Scripts).

Λειτουργικό σύστημα: Βασισμένο σε Linux Kernel 3.0.4 ή νεότερο.

Τιμές παραμέτρων TCP: Όπως περιγράφονται στο ETSI EG 202 057-4 v1.2.1 (Annex B). Εξαιρέση αποτελεί η παράμετρος του παραθύρου λήψης του TCP (TCP RX Window Size), η τιμή της οποίας μπορεί να ρυθμίζεται ελεύθερα ανάλογα με το δίκτυο του κάθε παρόχου.

Σύνδεση PC-Δοκιμής

Σύνδεση PC-Δοκιμής με διάταξη Διαμόρφωσης/Αποδιαμόρφωσης-Δρομολόγησης (Modem-Router): Μέσω κάρτας δικτύου τουλάχιστον Fast Ethernet ή USB 2.0 και αντίστοιχου καλωδίου.

Σύνδεση Εξυπηρετητή-Δοκιμής

Σύνδεση Εξυπηρετητή-Δοκιμής στις εγκαταστάσεις του παρόχου: Μέσω κάρτας δικτύου τουλάχιστον Fast Ethernet/Gigabit Ethernet 100/1000 Mbps ή USB 2.0 και αντίστοιχου καλωδίου.

Λογισμικό Εξυπηρετητή-Δοκιμής

Λειτουργικό σύστημα και Εφαρμογή FTP: Λειτουργικό σύστημα Linux (Linux distributions) βασισμένο σε Linux Kernel 3.0.4 (ή νεότερη έκδοση) και χρήση ενσωματωμένου Εξυπηρετητή FTP (FTP Server). Μετά από πρόταση των παρόχων, η ΕΕΤΤ δύναται να καθορίζει διαφορετικό λειτουργικό σύστημα το οποίο θα είναι κοινό για όλους τους παρόχους.

Τιμές παραμέτρων TCP όπως αναφέρονται στο ETSI EG 202 057-4 v1.2.1 (Annex B).

B. Τοπική κατανομή δοκιμών μεταφοράς αρχείων

Για το σκοπό επιλογής των ΤΚ, ορίζεται ως «Υπόλοιπη Ελλάδα» η Ελλάδα εκτός των Περιφερειών Αττικής και Κεντρικής Μακεδονίας.

Ανάλογα με τις γεωγραφικές περιοχές στις οποίες παρέχονται υπηρεσίες, διακρίνονται οι ακόλουθες περιπτώσεις:

1. Για υπηρεσίες πανελλαδικής κάλυψης, ο πάροχος επιλέγει ένα ΤΚ στην Περιφέρεια Αττικής, ένα στην Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας και δώδεκα, ένα ανά Περιφέρεια, στην Υπόλοιπη Ελλάδα (**περίπτωση 1**).

2. Για υπηρεσίες κάλυψης, ολικά ή μερικά, μόνο των Περιφερειών Αττικής και Κεντρικής Μακεδονίας και μίας ή περισσότερων Περιφερειών στην Υπόλοιπη Ελλάδα, ο πάροχος επιλέγει ένα ΤΚ στην Περιφέρεια Αττικής, ένα στην Περιφέρεια

Κεντρικής Μακεδονίας και ένα ανά Περιφέρεια (με ολική ή μερική κάλυψη) στην Υπόλοιπη Ελλάδα (**περίπτωση 2**).

3. Για υπηρεσίες κάλυψης, ολικά ή μερικά, μόνο των Περιφερειών Αττικής και Κεντρικής Μακεδονίας, ο πάροχος επιλέγει ένα ΤΚ στην Περιφέρεια Αττικής και ένα στην Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας (**περίπτωση 3**).

4. Για υπηρεσίες κάλυψης, ολικά ή μερικά, μόνο της Περιφέρειας Αττικής και ολικά ή μερικά μίας ή περισσότερων Περιφερειών στην Υπόλοιπη Ελλάδα, ο πάροχος επιλέγει ένα ΤΚ στην Περιφέρεια Αττικής και ένα ανά Περιφέρεια (με ολική ή μερική κάλυψη) στην Υπόλοιπη Ελλάδα (**περίπτωση 4**).

5. Για υπηρεσίες κάλυψης, ολικά ή μερικά, μόνο της Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας και ολικά ή μερικά μίας ή περισσότερων Περιφερειών στην Υπόλοιπη Ελλάδα, ο πάροχος επιλέγει ένα ΤΚ στην Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας και ένα ανά Περιφέρεια (με ολική ή μερική κάλυψη) στην Υπόλοιπη Ελλάδα (**περίπτωση 5**).

6. Για υπηρεσίες κάλυψης, ολικά ή μερικά, μόνο της Περιφέρειας Αττικής ή Κεντρικής Μακεδονίας ή για υπηρεσίες κάλυψης, ολικά ή μερικά, μόνο Περιφερειών στην Υπόλοιπη Ελλάδα, ο πάροχος επιλέγει ένα ΤΚ στην Περιφέρεια Αττικής ή ένα στην Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας ή ένα ανά Περιφέρεια (με ολική ή μερική κάλυψη) στην Υπόλοιπη Ελλάδα, αντίστοιχα (**περίπτωση 6**).

Σε κάθε περίοδο μέτρησης και εφόσον δύναται, επιλέγεται διαφορετικό ΤΚ σε κάθε Περιφέρεια. Μόνο όταν επιλεγούν όλα τα επιλέξιμα ΤΚ μιας Περιφέρειας τον ίδιο αριθμό φορές μπορεί να επιλεγεί ξανά ένα ΤΚ που έχει επιλεγεί σε προηγούμενη περίοδο μέτρησης για κάποιο φωνών.

Ο Εξυπηρετητής Δοκιμής είναι τοποθετημένος στις κεντρικές εγκαταστάσεις του παρόχου κατά το δυνατόν πλησιέστερα στον οριακό IP δρομολογητή (gateway) που χρησιμεύει για τη διασύνδεση με κάποιον πάροχο του εξωτερικού. Στην περίπτωση που υπάρχουν περισσότεροι από ένας οριακοί δρομολογητές (έστω N) (έστω N) και αντίστοιχα περισσότερα από ένα σημεία σε διαφορετικές εγκαταστάσεις που παρέχουν IP διασύνδεση με το εξωτερικό, τότε χρησιμοποιούνται N Εξυπηρετητές Δοκιμής, ένας για κάθε σημείο διασύνδεσης, οι οποίοι τοποθετούνται στις αντίστοιχες εγκαταστάσεις του παρόχου κατά το δυνατόν πλησιέστερα στους δρομολογητές αυτούς. Σε αυτή την περίπτωση, οι FTP σύνοδοι των δοκιμών μεταφοράς αρχείων για κάθε PC-Δοκιμής δρομολογούνται προς εκείνο τον Εξυπηρετητή Δοκιμής, σύμφωνα με τα κριτήρια δρομολόγησης της πραγματικής κίνησης που εφαρμόζει ο πάροχος.

Γ. Χρονική κατανομή δοκιμών μεταφοράς αρχείων

Οι μετρήσεις πραγματοποιούνται σε πλήρεις Εβδομάδες Μέτρησης (EM). Μια πλήρης EM αποτελείται από πέντε καθημερινές, ένα Σάββατο και μια Κυριακή. Ο αριθμός των αρχικών EM υπολογίζεται από το πηλίκο του αριθμού των απαιτούμενων παρατηρήσεων δια του αριθμού μετρήσεων ανά EM στρογγυλοποιημένο στον αμέσως μεγαλύτερο ακέραιο. Οι EM κατανέμονται (πάλι με στρογγυλοποίηση στον αμέσως μεγαλύτερο ακέραιο) στα ΤΚ ανάλογα με τις προαναφερθείσες περιπτώσεις στην ενότητα Β (Τοπική κατανομή δοκιμών μεταφοράς αρχείων). Συγκεκριμένα:

α. περίπτωση 1

Αττικής (60%), Κεντρικής Μακεδονίας (20%), δώδεκα Περιφερειών Υπόλοιπης Ελλάδας (1,67% ανά Περιφέρεια).

β. περίπτωση 2

υποπερίπτωση 2.1: Μία Περιφέρεια στην Υπόλοιπη Ελλάδα:

Αττικής (70%), Κεντρικής Μακεδονίας (25%), Περιφέρειας Υπόλοιπης Ελλάδας (5%).

υποπερίπτωση 2.2: Δύο Περιφέρειες στην Υπόλοιπη Ελλάδα:

Αττικής (70%), Κεντρικής Μακεδονίας (20%), δύο Περιφερειών Υπόλοιπης Ελλάδας (5% ανά Περιφέρεια).

υποπερίπτωση 2.3: Τρεις ή και περισσότερες Περιφέρειες στην Υπόλοιπη Ελλάδα (έστω N):

Αττικής (60%), Κεντρικής Μακεδονίας (20%), N Περιφερειών Υπόλοιπης Ελλάδας (20% ισομερώς κατανομημένο στις N Περιφέρειες).

γ. περίπτωση 3

Αττικής (70%), Κεντρικής Μακεδονίας (30%).

δ. περίπτωση 4

υποπερίπτωση 4.1: Μία Περιφέρεια στην Υπόλοιπη Ελλάδα:

Αττικής (90%), Περιφέρειας Υπόλοιπης Ελλάδας (10%).

υποπερίπτωση 4.2: Δύο Περιφέρειες στην Υπόλοιπη Ελλάδα:

Αττικής (85%), δύο Περιφερειών Υπόλοιπης Ελλάδας (7,50% ανά Περιφέρεια).

υποπερίπτωση 4.3: Τρεις ή και περισσότερες Περιφέρειες στην Υπόλοιπη Ελλάδα (έστω N):

Αττικής (80%), N Περιφερειών Υπόλοιπης Ελλάδας (20% ισομερώς κατανομημένο στις N Περιφέρειες).

ε. περίπτωση 5

υποπερίπτωση 5.1: Μία Περιφέρεια στην Υπόλοιπη Ελλάδα:

Κεντρικής Μακεδονίας (80%), Περιφέρειας Υπόλοιπης Ελλάδας (20%).

υποπερίπτωση 5.2: Δύο Περιφέρειες στην Υπόλοιπη Ελλάδα:

Κεντρικής Μακεδονίας (70%), δύο Περιφερειών Υπόλοιπης Ελλάδας (15% ανά Περιφέρεια).

υποπερίπτωση 5.3: Τρεις ή και περισσότερες Περιφέρειες στην Υπόλοιπη Ελλάδα (έστω N):

Κεντρικής Μακεδονίας (60%), N Περιφερειών Υπόλοιπης Ελλάδας (40% ισομερώς κατανομημένο στις N Περιφέρειες).

στ. περίπτωση 6

Αττικής (100%) ή Κεντρικής Μακεδονίας (100%) ή Περιφερειών Υπόλοιπης Ελλάδας (έστω N) (100% ισομερώς κατανομημένο στις N Περιφέρειες).

Οι τελικές (μετά τις στρογγυλοποιήσεις) ΕΜ κατανομημένα ομοίμορφα στους μήνες μέτρησης ξεκινώντας από τις πρώτες εβδομάδες των μηνών μέτρησης, καλύπτοντας στη συνέχεια τις δεύτερες και ούτω καθεξής (και συνεχίζοντας πάλι από την αρχή εάν χρειασθεί) ενώ πρώτα συμπληρώνονται οι ΕΜ του ΤΚ Αττικής, στη συνέχεια του ΤΚ Κεντρικής Μακεδονίας και τέλος του(ων) ΤΚ Διοικητικής(ών) Περιφέρειας(ών) Υπόλοιπης Ελλάδας.

Οι δοκιμές μεταφοράς αρχείων υλοποιούνται με Παράθυρο Δοκιμής (ΠΔ, Test Window) που σημαίνει ότι παρά την ολοκλήρωση της τρέχουσας δοκιμής μέσα στο ΠΔ, η επόμενη δοκιμή θα πραγματοποιηθεί με την έλευση του επόμενου ΠΔ. Το ΠΔ μεταβάλλεται ως εξής:

α. Καθημερινές

00:00 – 09:00 : 10 λεπτά

09:00 – 18:00 : 4 λεπτά

18:00 – 24:00 : 6 λεπτά

β. Σάββατο

00:00 – 09:00 : 10 λεπτά

09:00 – 24:00 : 6 λεπτά

γ. Κυριακή

00:00 – 09:00 : 10 λεπτά

09:00 – 24:00 : 6 λεπτά

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ
**ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΤΟΥ Χ-ΟΣΤΟΥ ΕΚΑΤΟΣΤΗΜΟΡΙΟΥ ΕΝΟΣ
ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΟΥ ΜΕΓΕΘΟΥΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΜΕΣΩΝ ΠΟΣΟΣΤΩΝ ΤΟΥ
ΙΔΙΟΥ ΤΟΥ ΠΑΡΟΧΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΗ ΤΗΣ
ΓΡΑΜΜΗΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ**

Τα δείγματα τιμών του στατιστικού μεγέθους θα πρέπει να είναι ταξινομημένα κατά αύξουσα τιμή και αριθμημένα. Για τον υπολογισμό του Χ-οστού εκατοστημορίου, προσδιορίζεται το πλήθος αυτών που αντιστοιχεί στο Χ% του συνολικού πλήθους δειγμάτων. Ο αύξων αριθμός της μέτρησης, έστω n , που αντιστοιχεί στο Χ% του συνολικού πλήθους δειγμάτων προκύπτει από τον προηγούμενο προσδιορισμό μετά από στρογγυλοποίηση στον πλησιέστερο κατώτερο ακέραιο. Η τιμή του n -οστού δείγματος αντιστοιχεί στο ζητούμενο εκατοστημόριο που θα πρέπει να καταγραφεί.

Ο υπολογισμός του μέσου ποσοστού του ίδιου του παρόχου της υπηρεσίας και του διαχειριστή της γραμμής πρόσβασης πραγματοποιείται προσδιορίζοντας για κάθε δείγμα με αύξοντα αριθμό κατάταξης από 1 έως και n το ποσοστό της τιμής του ίδιου του παρόχου της υπηρεσίας και του διαχειριστή της γραμμής και κατόπιν υπολογίζοντας ξεχωριστά τη μέση τιμή για τα ποσοστά αυτά για τις n μετρήσεις.

Για καλύτερη κατανόηση, επισυνάπτουμε το παρακάτω παράδειγμα υπολογισμού του 50% των ταχύτερα επιδιορθωμένων βλαβών καθώς και των μέσων ποσοστών του ίδιου του παρόχου και του διαχειριστή της γραμμής, για τον Δ.Π. Β07, σε ένα τυχαίο δείγμα μετρήσεων.

A/A μετρήσεων	Χρόνοι (ώρες) αποκατάστασης βλαβών ταξινομημένοι κατά αύξουσα σειρά	Ποσοστό (%) χρόνων αποκατάστασης Ιδίου Παρόχου	Ποσοστό (%) χρόνων αποκατάστασης Διαχειριστή Ευρυζωνικής Πρόσβασης
1	50	23	77
2	58	27	73
3	62	32	68
4	67	40	60
5	76	10	90
6	82	45	55
7	83	30	70
8	89	27	73
9	89	32	68
10	90	29	71

11	91	23	77
12	92	50	50
13	95	20	80
14	101	55	45
15	102	53	47
16	105	32	68
17	107	47	53
18	110	65	35
19	113	12	88
20	114	73	27
21	120	19	81

(Συνολικό) Πλήθος
μετρήσεων
(δειγμάτων) επί
50% :

(21 x 0,5=) 10,5

Αύξων αριθμός
μέτρησης που
αντιστοιχεί στο 50%
των δειγμάτων

10

Μέση τιμή
ποσοστού Ιδίου
Παρόχου:

30

Μέση τιμή
ποσοστού
Διαχειριστή
Γραμμής:

70

Χρόνος Χ1 στον
οποίο
αποκαθίσταται το
50% των ταχύτερα
επιδιορθωμένων
βλαβών που
αφορούν τη γραμμή
ευρυζωνικής
πρόσβασης:

90

Μέση τιμή
ποσοστού του ίδιου
του παρόχου επί
Χ1:

27

Μέση τιμή
ποσοστού
διαχειριστή
γραμμής
ευρυζωνικής
πρόσβασης επί Χ1:

63

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Δ

ΠΡΟΣΘΕΤΟΙ ΟΡΟΙ ΓΙΑ ΤΟΥΣ Δ.Π. ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΚΙΝΗΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

1. Λειτουργία της Ε.Ο.

Τα μέλη της Ειδικής Ομάδας (Ε.Ο.) απαρτίζονται από δύο εκπροσώπους της ΕΕΤΤ και από έναν εξουσιοδοτημένο εκπρόσωπο του κάθε υπόχρεου παρόχου του άρθρου 4 παρ. 1 εδάφιο β της παρούσας.

Εκπρόσωπος της ΕΕΤΤ προεδρεύει κατά τις συνεδριάσεις της Ε.Ο.

Όπως αναφέρεται στο άρθρο 13 παρ. 2 της παρούσας, η Ε.Ο. υποβάλλει στην ΕΕΤΤ το σύνολο των τεχνικών παραμέτρων για τη διεξαγωγή των μετρήσεων που προβλέπονται αναφορικά με τους Δ.Π. υπηρεσιών συστημάτων κινητών επικοινωνιών όλων των τεχνολογιών, στο διάστημα από τη λήψη Απόφασης της ΕΕΤΤ για διεξαγωγή μετρητικής εκστρατείας και έως την έναρξή αυτής.

Το κείμενο αυτό της Ε.Ο. περιλαμβάνει:

- α. Συμπληρωματική παραμετροποίηση τεχνικών απαιτήσεων είτε για Δ.Π είτε για την μετρητική διάταξη όπου απαιτείται ως προς αυτά που, ρητά αναφέρονται στην παρούσα Απόφαση.
- β. Τις τιμές των τεχνικών παραμέτρων των μετρητικών εκστρατειών, οι οποίες δεν καθορίζονται αυστηρά από κάποιο Διεθνές Πρότυπο ή Σύσταση (όπως, test server, μέγεθος αρχείου στις μετρήσεις δεδομένων, τεχνικά χαρακτηριστικά USB modem κ.α.) όπως θα αποφασίζονται στο πλαίσιο λειτουργίας της Ε.Ο..

Όλες οι συνεδριάσεις της Ε.Ο.:

- Διεξάγονται ανά τακτά διαστήματα ή και εκτάκτως, ενώ όταν κρίνεται απαραίτητο δύναται να διεξάγονται και με τη μορφή του κατεπείγοντος. Σε κάθε περίπτωση -αν και η πρόσκληση των μελών δεν αποτελεί ουσιώδη τύπο της διαδικασίας- πρέπει να επιβεβαιώνεται ότι άπαντα τα Μέλη ενημερώθηκαν για τη διεξαγωγή της συνεδρίασης με κάθε πρόσφορο τρόπο. Για τις συναντήσεις, πλέον κατάλληλος χώρος είναι αυτός των γραφείων της ΕΕΤΤ, ωστόσο, εφόσον υφίσταται συναίνεση των Μελών, οι συνεδριάσεις της Ε.Ο. δύναται να διεξάγονται οπουδήποτε.
- Διαθέτουν ορισμένο κατάλογο θεμάτων προς συζήτηση (ημερήσια διάταξη) που έχει κοινοποιηθεί από τον Πρόεδρο της Ε.Ο. εγγράφως νωρίτερα στους συμμετέχοντες, ενώ οποιαδήποτε προσθήκη/αφαίρεση θεμάτων πρέπει να γίνεται με γραπτή επικοινωνία νωρίτερα και όχι κατά την διάρκεια της συνεδρίασης της Ε.Ο.. Κάθε Μέλος, μέχρι και την αποστολή πρόσκλησης σε συνεδρίαση της Ε.Ο., έχει δικαίωμα να προτείνει προς συζήτηση οιοδήποτε θέμα σύμφωνα με τα οριζόμενα προς την παρούσα Απόφαση.
- Δύναται να τηρούνται σε πρακτικά.
- Απαραίτητο ελάχιστο περιεχόμενο μίας απόφασης της Ε.Ο. είναι η βέβαιη ημερομηνία της συνεδρίασης της Ε.Ο. στην οποία η απόφαση ελήφθη, ο αύξων αριθμός της απόφασης καθώς και τα αποτελέσματα της ψηφοφορίας για τη λήψη απόφασης. Οι γνώμες που μειοψηφούν καταχωρούνται αναλυτικά Σημαντικές αποφάσεις ή πρωτοβουλίες της Ε.Ο., εφόσον τα μέλη συναινούν, δύναται να δημοσιεύονται στην ιστοσελίδα της ΕΕΤΤ (www.eett.gr) ή να λαμβάνουν περαιτέρω δημοσιότητα.

Τα παραπάνω ισχύουν και για τις συνεδριάσεις της Ε.Ο. που διεξάγονται με τη μορφή της τηλεφωνικής διασκέψεως (teleconference). Εφόσον οι συνεδριάσεις καταγράφονται με ηλεκτρονικά μέσα, αυτό θα πρέπει να είναι γνωστό εκ των προτέρων στα Μέλη.

Έκαστο μέλος της Ε.Ο. έχει μία και μόνον ψήφο. Δικαίωμα ψήφου για ζητήματα που αφορούν συγκεκριμένη κατηγορία έχουν οι υπόχρεοι πάροχοι του άρθρου 4 παρ. 1 εδάφιο β της παρούσας. Κάθε μέλος για τη συμμετοχή στις συνεδριάσεις/ψηφοφορίες της Ε.Ο. οφείλει να προσκομίσει έγγραφη εξουσιοδότηση προς το πρόσωπό του.

Οι αποφάσεις της Ε.Ο λαμβάνονται κατά πλειοψηφία. Σε περίπτωση ισοψηφίας υπερισχύει η ψήφος του Προέδρου.

Τυχόν αδυναμία της Ε.Ο. να λάβει απόφαση επί θέματος αρμοδιότητας της, για οιοδήποτε λόγο (λ.χ. λόγο διαφωνιών των μελών, ή λόγω άρνησης των μελών να συμμετάσχουν στη συνεδρίαση καθαυτή) καταγράφεται υποχρεωτικά σε πρακτικό («πρακτικό αδυναμίας λήψης απόφασης»), στο οποίο αναφέρονται όλες οι τυχόν αντικρουόμενες απόψεις των μελών. Στην περίπτωση αδυναμίας λήψης απόφασης επί θέματος αρμοδιότητάς της Ε.Ο., κοινοποιείται η σχετική αδυναμία στην ΕΕΤΤ η οποία εκδίδει Απόφαση περιοριστικά επί του θέματος αυτού.

2. Τεχνικός προσδιορισμός φαινομένων παρεμβολών

Οι παρεμβολές, από εξωτερική πηγή, στο φάσμα λειτουργίας ενός συστήματος αποτελούν τον αστάθμητο παράγοντα στην ποιότητα της υπηρεσίας που αυτός προσφέρει. Για το λόγο αυτό, είναι σημαντική η έγκαιρη διάγνωση και αντιμετώπισή τους την περίοδο των μετρήσεων ποιότητας έτσι ώστε σε περίπτωση παρεμβολών σε προγραμματιζόμενη διαδρομή να είναι εφικτός ο επαναπρογραμματισμός της μέτρησης ποιότητας μετά την εξάλειψή της παρεμβολής (με συνδυαστικές ενέργειες του παρόχου και της ΕΕΤΤ).

Σε κάθε περίπτωση, ισχύει η παρακάτω μεθοδολογία αξιολόγησης της παρεμβολής με βάση στατιστικούς δείκτες από το δίκτυο του παρόχου που επηρεάζεται, ως κατάλληλο ενδεικτικό στοιχείο, καθώς και η φασματική απεικόνιση του σήματος παρεμβολής στο πεδίο. Τα στοιχεία αυτά θα περιλαμβάνονται σε τεχνική έκθεση που θα συντάσσει ο πάροχος και θα αποστέλλεται στην ΕΕΤΤ εντός καθορισμένου χρονικού διαστήματος (2 εργάσιμων ημερών) πριν από κάθε μέτρηση ποιότητας.

Σε περίπτωση, που δεν υπάρχει προειδοποίηση από τον πάροχο για ύπαρξη παρεμβολής τότε οι μετρήσεις θα πραγματοποιηθούν σύμφωνα με τον προγραμματισμό.

Τα στοιχεία της Τεχνικής Έκθεσης με την οποία ο κάθε υπόχρεος σύμφωνα με την παρούσα πάροχος, δηλώνει την ύπαρξη παρεμβολής στο δικτύο του είναι τα ακόλουθα:

2.1: Τεχνική Έκθεση για τεχνολογία GSM/DCS1800

Η ύπαρξη εξωτερικών παρεμβολών στην τεχνολογία GSM/DCS1800 και κατά πόσο αυτές επηρεάζουν τις προσφερόμενες υπηρεσίες, μπορεί να καθοριστεί βάσει στατιστικών δεικτών αλλά και φασματικής καταγραφής.

Η Τεχνική Έκθεση που πρέπει να συντάξει ένας πάροχος υπηρεσιών κινητών επικοινωνιών τεχνολογίας GSM/DCS1800, περιλαμβάνει τις κάτωθι ενότητες:

α. Συνθήκη Πιστοποίησης Παρεμβολών

Για την πιστοποίηση υπαρκτού προβλήματος στην προσφερόμενη υπηρεσία λόγω εξωτερικών παρεμβολών απαιτείται ταυτόχρονα με το κριτήριο των Idle Channel μετρήσεων να ικανοποιούνται τουλάχιστον δύο εκ των υπολοίπων τεσσάρων (Traffic, Dropped Call Rate, Control Channel Drop Rate & Uplink Quality Handovers).

Αναλυτικά, οι ορισμοί και οι συνθήκες υπολογισμού των κριτηρίων είναι:

- **Idle Channel Measurements**, μετρήσεις έντασης ισχύος στα μη κατειλημμένα κανάλια της κυψέλης –εάν το 20% των δειγμάτων (κατά τη διάρκεια μιας ώρας τουλάχιστον) είναι ισχυρότερο από -104 dBm, θεωρείται ότι υπάρχουν παρεμβολές. Σε περίπτωση που αυτές προϋπήρχαν, εξετάζεται αν κατά την περίοδο ενδιαφέροντος το προαναφερθέν ποσοστό ήταν αυξημένο σε σχέση με τη μέση τιμή των τριάντα προηγούμενων ημερών κατά τουλάχιστον 50%.
- **Traffic**, τηλεπικοινωνιακή κίνηση -εάν η τιμή της τηλεπικοινωνιακής κίνησης κατά την πιο απασχολημένη ώρα, μειωθεί σε σχέση με τη αντίστοιχη μέση τιμή των προηγούμενων δεκαπέντε ημερών, με την παρουσία παρεμβολών, κατά ένα ποσοστό της τάξης του 50%, θεωρείται ότι αυτές έχουν σοβαρή επίπτωση στην προσφερόμενη υπηρεσία. Σε κάθε περίπτωση, θα πρέπει να έχουν αποκλειστεί λοιποί παράγοντες μείωσης αυτού του δείκτη.
- **Dropped Call Rate**, ποσοστό κλήσεων που διεκόπησαν ακούσια –εάν αυτό αυξηθεί σε σχέση με τη μέση τιμή των προηγούμενων τριάντα ημερών με την παρουσία παρεμβολών, θεωρείται ότι έχουν σοβαρή επίπτωση στην προσφερόμενη υπηρεσία. Ο βαθμός αύξησης θα πρέπει να σχετίζεται με την φωνητική κίνηση που εξυπηρετεί η κυψέλη ημερησίως: τουλάχιστον 100% τηλεπικοινωνιακή αύξηση μέχρι 100 Erlangs, 50% από 100 μέχρι 200 Erlangs, και 25% για κίνηση πάνω από 200 Erlangs. Σε κάθε περίπτωση, θα πρέπει να έχουν αποκλειστεί λοιποί παράγοντες αύξησης αυτού του δείκτη.
- **Control Channel Drop Rate**, ποσοστό διακοπής καναλιών σηματοδότησης -εάν η εμφάνιση παρεμβολών αυξήσει αυτό το ποσοστό τουλάχιστον κατά 50% σε σύγκριση με τη μέση τιμή των προηγούμενων τριάντα ημερών, πιστοποιούνται σοβαρές επιπτώσεις στην προσφερόμενη υπηρεσία. Σε κάθε περίπτωση, θα πρέπει να έχουν αποκλειστεί λοιποί παράγοντες αύξησης αυτού του δείκτη.
- **Uplink Quality Handovers**, ποσοστό handovers λόγω κακής ποιότητας στο uplink –επηρεάζεται άμεσα και έντονα από εξωτερικές παρεμβολές· χρειάζεται αύξηση αυτού του δείκτη κατά 50% τουλάχιστον, σε σχέση με τη μέση τιμή των προηγούμενων τριάντα ημερών, για να πιστοποιηθεί αντίκτυπος στην προσφερόμενη υπηρεσία. Σε κάθε περίπτωση, θα πρέπει να έχουν αποκλειστεί λοιποί παράγοντες αύξησης αυτού του δείκτη.

β. Χρονική Εμφάνιση Παρεμβολών

Ένας από τους σημαντικότερους παραμέτρους για τη σύντομη επίλυση των φαινομένων παρεμβολής είναι η καταγραφή της χρονικής διάρκειας και περιόδου εμφάνισής τους.

Τα αποτελέσματα του χρονικού διαστήματος εμφάνισης της παρεμβολής αλλά και η χρονική διάρκεια αυτής θα πρέπει να αναφέρονται στην Τεχνική Έκθεση κάθε παρόχου.

γ. Φασματική Καταγραφή Παρεμβολών

Η φασματική καταγραφή του σήματος παρεμβολής κυρίως στο IF επίπεδο του συστήματος πομποδέκτη του σταθμού βάσης, είναι πολύ σημαντική για τη γρήγορη αναγνώριση αλλά και εντοπισμό του σημείου εκπομπής αυτού.

Τα διαγράμματα καταγραφής του φάσματος του σήματος παρεμβολής θα περιλαμβάνονται στην Τεχνική Έκθεση του παρόχου προς την EETT.

2.2: Τεχνική Έκθεση για τεχνολογία UMTS

Η ύπαρξη εξωτερικών παρεμβολών στην τεχνολογία UMTS και κατά πόσο αυτές επηρεάζουν τις προσφερόμενες υπηρεσίες, μπορεί να καθοριστεί βάσει στατιστικών δεικτών και φασματικών καταγραφών.

Η Τεχνική Έκθεση που πρέπει να συντάξει ένας πάροχος υπηρεσιών κινητών επικοινωνιών τεχνολογίας UMTS, περιλαμβάνει τις κάτωθι ενότητες:

α. Συνθήκη Πιστοποίησης Παρεμβολών

Για την πιστοποίηση υπαρκτού προβλήματος στην προσφερόμενη υπηρεσία λόγω εξωτερικών παρεμβολών απαιτείται ταυτόχρονα με το κριτήριο του RTWP να ικανοποιούνται τουλάχιστον δύο εκ των υπολοίπων τεσσάρων (Traffic, RRC Establishment Failure Rate, RRC Drop Rate & Voice Calls Drop Rate) εκ των οποίων ένα από αυτά να είναι το RSCP.

Αναλυτικά, οι ορισμοί και οι συνθήκες υπολογισμού των κριτηρίων είναι:

- **RTWP**, μετρούμενη ισχύς στο δέκτη (φάσμα 5MHz) –για να αναγνωριστεί η ύπαρξη εξωτερικών παρεμβολών, και με δεδομένο -105 dBm ως στάθμη ηρεμίας, η κυψέλη πρέπει να παρουσιάζει σταθερά μέσες ωριαίες τιμές ανώτερες των -97 dBm κατά τις ώρες που εξυπηρετεί την ελάχιστη κίνηση (π.χ. βραδυνές ώρες).
- **Traffic**, τηλεπικοινωνιακή κίνηση -εάν η τιμή της τηλεπικοινωνιακής κίνησης κατά την πιο απασχολημένη ώρα, μειωθεί σε σχέση με τη αντίστοιχη μέση τιμή των προηγούμενων δεκαπέντε ημερών, με την παρουσία παρεμβολών, κατά ένα ποσοστό της τάξης του 50%, θεωρείται τότε ότι αυτές έχουν σοβαρή επίπτωση στην προσφερόμενη υπηρεσία. Σε κάθε περίπτωση, θα πρέπει να έχουν αποκλειστεί λοιποί παράγοντες μείωσης αυτού του δείκτη.
- **RRC Establishment Failure Rate**, ποσοστό αποτυχημένων καναλιών σηματοδosis –εάν αυτό αυξηθεί, σε σχέση με τη μέση τιμή των προηγούμενων τριάντα ημερών, κατά τουλάχιστον 50% με την παρουσία παρεμβολών, θεωρείται τότε ότι αυτές έχουν σοβαρή επίπτωση στην ικανότητα αποκατάστασης κλήσεων της κυψέλης. Σε κάθε περίπτωση, θα πρέπει να έχουν αποκλειστεί λοιποί παράγοντες αύξησης αυτού του δείκτη.
- **RRC Drop Rate**, ποσοστό διακοπής καναλιών σηματοδosis –επιπτώσεις στην προσφερόμενη υπηρεσία πιστοποιούνται αν με την παρουσία παρεμβολών ο δείκτης αυτός αυξηθεί κατά τουλάχιστον 100%, συγκρινόμενος με τη μέση τιμή των προηγούμενων τριάντα ημερών. Σε κάθε περίπτωση, θα πρέπει να έχουν αποκλειστεί λοιποί παράγοντες αύξησης αυτού του δείκτη.
- **Voice Calls Drop Rate**, ποσοστό φωνητικών κλήσεων που διεκόπησαν ακούσια -η εμφάνιση παρεμβολών συνοδεύεται από αύξηση αυτού του δείκτη, σε σχέση με τη μέση τιμή των τριάντα προηγούμενων ημερών, κατά τουλάχιστον 100% για κυψέλες μέσης και χαμηλής φωνητικής κίνησης (μέχρι 150 Erlangs ημερησίως), και κατά τουλάχιστον 50% για κυψέλες φέρουσες υψηλή κίνηση (πάνω από 150 Erlangs ημερησίως). Σε κάθε περίπτωση, θα πρέπει να έχουν αποκλειστεί λοιποί παράγοντες αύξησης αυτού του δείκτη.

β. Χρονική Εμφάνιση Παρεμβολών

Ένας από τους σημαντικότερους παραμέτρους για τη σύντομη επίλυση των φαινομένων παρεμβολής είναι η καταγραφή της χρονικής διάρκειας και περιόδου εμφάνισής τους.

Τα αποτελέσματα του χρονικού διαστήματος εμφάνισης της παρεμβολής αλλά και η χρονική διάρκεια αυτής θα πρέπει να αναφέρονται στην Τεχνική Έκθεση κάθε παρόχου.

γ. Φασματική Καταγραφή Παρεμβολών

Η φασματική καταγραφή του σήματος παρεμβολής κυρίως στο IF επίπεδο του συστήματος πομποδέκτη του σταθμού βάσης, είναι πολύ σημαντική για τη γρήγορη αναγνώριση αλλά και εντοπισμό του σημείου εκπομπής αυτού.

Τα διαγράμματα καταγραφής του φάσματος του σήματος παρεμβολής θα περιλαμβάνονται στην Τεχνική Έκθεση του παρόχου προς την ΕΕΤΤ.

2.3: Τεχνική Έκθεση για τεχνολογία TETRA

Η ύπαρξη εξωτερικών παρεμβολών στην τεχνολογία TETRA και κατά πόσο αυτές επηρεάζουν τις προσφερόμενες υπηρεσίες, μπορεί να καθοριστεί βάσει στατιστικών δεικτών και φασματικών καταγραφών.

Η Τεχνική Έκθεση που πρέπει να συντάξει ένας πάροχος υπηρεσιών κινητών επικοινωνιών τεχνολογίας TETRA, περιλαμβάνει τις κάτωθι ενότητες:

α. Συνθήκη Πιστοποίησης Παρεμβολών

Για την πιστοποίηση υπαρκτού προβλήματος στην προσφερόμενη υπηρεσία λόγω εξωτερικών παρεμβολών απαιτείται ταυτόχρονα με το κριτήριο των Idle Channel μετρήσεων να ικανοποιούνται τουλάχιστον δύο εκ των υπολοίπων τεσσάρων (Traffic, Dropped Call Rate, Control Channel Drop Rate).

Αναλυτικά, οι ορισμοί και οι συνθήκες υπολογισμού των κριτηρίων είναι:

- **Idle Channel Measurements**, μετρήσεις έντασης ισχύος στα μη κατειλημμένα κανάλια της κυψέλης –εάν το 20% των δειγμάτων (κατά τη διάρκεια μιας ώρας τουλάχιστον) είναι ισχυρότερο από -100 dBm, θεωρείται τότε ότι υπάρχουν παρεμβολές. Για την περίπτωση που αυτές προϋπήρχαν, εξετάζεται αν κατά την περίοδο ενδιαφέροντος το προαναφερθέν ποσοστό ήταν αυξημένο σε σχέση με τη μέση τιμή των τριάντα προηγούμενων ημερών κατά τουλάχιστον 50%.
- **Traffic**, τηλεπικοινωνιακή κίνηση -εάν η τιμή της τηλεπικοινωνιακής κίνησης κατά την πιο απασχολημένη ώρα, μειωθεί σε σχέση με τη αντίστοιχη μέση τιμή των προηγούμενων δεκαπέντε ημερών, με την παρουσία παρεμβολών, κατά ένα ποσοστό της τάξης του 50%, θεωρείται τότε ότι αυτές έχουν σοβαρή επίπτωση στην προσφερόμενη υπηρεσία. Σε κάθε περίπτωση, θα πρέπει να έχουν αποκλειστεί λοιποί παράγοντες μείωσης αυτού του δείκτη.
- **Dropped Call Rate**, ποσοστό κλήσεων που διεκόπησαν ακούσια –εάν αυτό αυξηθεί σε σχέση με τη μέση τιμή των προηγούμενων τριάντα ημερών με την παρουσία παρεμβολών, θεωρείται ότι αυτές έχουν σοβαρή επίπτωση στην προσφερόμενη υπηρεσία. Ο βαθμός αύξησης θα πρέπει να σχετίζεται με την φωνητική κίνηση που εξυπηρετεί η κυψέλη ημερησίως και τον μέσο αριθμό affiliated subscribers που εξυπηρετεί. Σε κάθε περίπτωση, θα πρέπει να έχουν αποκλειστεί λοιποί παράγοντες αύξησης αυτού του δείκτη.
- **Control Channel Drop Rate**, ποσοστό διακοπής καναλιών σηματοδότησης –εάν η εμφάνιση παρεμβολών αυξήσει αυτό το ποσοστό τουλάχιστον κατά 50% σε σύγκριση με τη μέση τιμή των προηγούμενων τριάντα ημερών, πιστοποιούνται σοβαρές επιπτώσεις στην προσφερόμενη υπηρεσία. Σε κάθε περίπτωση, θα πρέπει να έχουν αποκλειστεί λοιποί παράγοντες αύξησης αυτού του δείκτη.

β. Χρονική Εμφάνιση Παρεμβολών

Ένας από τους σημαντικότερους παραμέτρους για τη σύντομη επίλυση των φαινομένων παρεμβολής είναι η καταγραφή της χρονικής διάρκειας και περιόδου εμφάνισής τους.

Τα αποτελέσματα του χρονικού διαστήματος εμφάνισης της παρεμβολής αλλά και η χρονική διάρκεια αυτής θα πρέπει να αναφέρονται στην Τεχνική Έκθεση κάθε παρόχου.

γ. Φασματική Καταγραφή Παρεμβολών

Η φασματική καταγραφή του σήματος παρεμβολής κυρίως στο IF επίπεδο του συστήματος πομποδέκτη του σταθμού βάσης, είναι πολύ σημαντική για τη γρήγορη αναγνώριση αλλά και εντοπισμό του σημείου εκπομπής αυτού.

Τα διαγράμματα καταγραφής του φάσματος του σήματος παρεμβολής θα περιλαμβάνονται στην Τεχνική Έκθεση του παρόχου προς την ΕΕΤΤ.

3. Λειτουργία μετρητικού συστήματος

Ο υπεύθυνος υλοποίησης της εκάστοτε μετρητικής εκστρατείας, πραγματοποιεί κάποιες βασικές ενέργειες που διασφαλίζουν κατά το δυνατόν την ορθή λειτουργία του μετρητικού συστήματος, τόσο πριν την έναρξη, όσο και κατά τη διάρκεια των μετρήσεων. Οι βασικές ενέργειες συνοψίζονται ως εξής:

3.1: Πριν την έναρξη των μετρήσεων

- Παροχή πιστοποιητικών διακρίβωσης για τα δοκιμαστικές τερματικές συσκευές, το σαρωτή και για το κέρδος κεραίας (UE, scanner & antenna gain measurements calibration certificates) με σαφή ένδειξη επόμενης ημερομηνίας ελέγχου («validation due date») σύμφωνα με τον κατασκευαστή αυτών. Για τις συσκευές το πιστοποιητικό θα περιλαμβάνει ελέγχους – δοκιμές («pass – fail» tests) σύμφωνα με τις προδιαγραφές 3GPP.
- Μετρήσεις antenna line measurements σε όλο το φάσμα 400/900/1800/2100 για τις παραμέτρους: total Loss, Distance to Fault, Return Loss VSWR. και τη δημιουργία αρχείου με τις αρχικές τιμές αυτών.
- Προστασία των καλωδίων των εξωτερικών κεραιών από χτυπήματα και φθορές. Δεν είναι αποδεκτή η όδευση των καλωδίων μέσα από ανοιχτά παράθυρα ή τις πόρτες του οχήματος κλπ.).
- Μέτρηση και πιστοποίηση ορθής λειτουργίας κάθε passive element που χρησιμοποιείται κατά μήκος του antenna line.
- Διασφάλιση ασφαλούς εγκατάστασης και στερέωσης όλων των τμημάτων του μετρητικού συστήματος στο όχημα και ιδιαίτερα των εξωτερικών. Δυνατότητα ελέγχου της εγκατάστασης και υποβολή ενστάσεων και παρατηρήσεων για πιθανές διορθώσεις εκ μέρους των παρόχων.
- Δυνατότητα δοκιμαστικών μετρήσεων σε συγκεκριμένη διαδρομή πριν την έναρξη του έργου (pre-tests), με ταυτόχρονη παρουσία εκπροσώπου κάθε παρόχου. Οι παράμετροι που κατ' ελάχιστο θα πρέπει να δοθούν για κάθε συσκευή ξεχωριστά είναι κατανομές RxLev, RSCP, UL pesq, DL pesq, max pesq. Η κατανομή της παραμέτρου RSCP δεν αναφέρεται για το σύστημα TETRA. Η λεπτομερής διαμόρφωση (configuration) – σενάριο των εν λόγω δοκιμών καθορίζεται από την ΕΕΤΤ.



3.2: Κατά τη διάρκεια των μετρήσεων

- Λίστα ελέγχου (check list) συγκεκριμένων ενεργειών που πρέπει να γίνονται σε καθημερινή βάση από το χειριστή του μετρητικού συστήματος. Ενδεικτικά, κατ' ελάχιστο, προτεινόμενες ενέργειες είναι ο οπτικός έλεγχος του συστήματος, καλωδιώσεων, έλεγχος για χαλαρούς συνδέσμους (connectors), ενεργό στίγμα γεωγραφικού προσδιορισμού θέσης (gps active), στάθμη σήματος (RxLev/ RSCP static tests), έλεγχος συσκευών και σαρωτή (UE vs Scanners check) κλπ. Η παράμετρο RSCP δεν αναφέρεται για το σύστημα TETRA.
- Έλεγχος ομαλής λειτουργίας του μετρητικού συστήματος (software και hardware) κατά τη διάρκεια της εκάστοτε διαδρομής, εστιάζοντας στην παρακολούθηση των PCM και Scanner monitors, προς αποφυγή καταγραφής μαζικών άκυρων μετρήσεων (fake call events).
- Συχνή εναλλαγή καρτών Sim (για παράδειγμα κάθε 2 μέρες, αλλά το αργότερο σε εβδομαδιαία βάση). Η εν λόγω ενέργεια δεν αφορά τις συσκευές μετρήσεων του TETRA].
- Μετρήσεις Return Loss VSWR για κάθε antenna line σε εβδομαδιαία βάση.
- Διαδικασία ειδοποίησης και ενημέρωσης της EETT και της Ε.Ο. σε περιπτώσεις σημαντικών συμβάντων των δικτύων των παρόχων (π.χ. προβλήματα διαθεσιμότητας BSC / MSC / RNC κλπ.). Άμεση διακοπή και επανασχεδιασμός πλάνου μετρήσεων.

3.3 Άκυρες μετρήσεις

Οι βασικές ενέργειες που απαιτούνται για την ορθή λειτουργία του μετρητικού συστήματος έχουν στόχο την ελαχιστοποίηση αυτών των άστοχων δοκιμών ή άκυρων μετρήσεων (fake events), τουλάχιστον από τη μεριά σφάλματος της μετρητικής διάταξης. Οι μετρήσεις σε μια περιοχή που θεωρούνται άκυρες, αλλά δεν επηρεάζουν σημαντικά τα αποτελέσματα μετρήσεων, θα αφαιρούνται από τα αρχεία καταγραφής κατά τη στατιστική επεξεργασία των αποτελεσμάτων. Τούτο ισχύει όταν έχουν επηρεαστεί σε ποσοστό μικρότερο ή ίσο του 5% των κλήσεων (ανά διαδρομή) του κάθε Operator/ δικτύου στην υπό μέτρηση περιοχή.

Στη συνέχεια δίνονται τα μηνύματα σηματοδότησης που θεωρούνται ικανά ώστε η συγκεκριμένη μέτρηση να χαρακτηριστεί άκυρη:

Για το GSM/UMTS

- Αποτυχία σταθερού τερματικού εξοπλισμού (καλούμενου αριθμού – B party) ή βλάβη στο δίκτυο του παρόχου σταθερής τηλεφωνίας που εξυπηρετεί το καλούμενο αριθμό. Τυπική L3 σηματοδότηση που υποδηλώνει αστοχία B party είναι κλήσεις που φτάνουν έως το 'Alerting state' without progress, L3 message 'DL CC Alerting' is received but 'DL CC Connect' is not received, so the Ue cannot acknowledge the call and send the 'UL CC Connect Acknowledge' message.
- Κλήσεις κατά τη διάρκεια εγκατάστασης των οποίων ελήφθη σύντομο γραπτό μήνυμα (not expected signalling). Κλήσεις με λήψη sms κατά τη διάρκεια του call setup.
- Κλήσεις με 'UL Disconnect' message πριν την ολοκλήρωση της αναμενόμενης διάρκειας κλήσης (90sec).



- Κλήσεις χωρίς 'UL channel request' (GSM) ή 'UL RRC connection request' message (UMTS).
- Σε περιοχές αποδεκτής κάλυψης, ύπαρξη για τουλάχιστον 120 δευτερόλεπτα (επηρεάζονται 2 συνεχόμενες κλήσεις) προβλήματος (Ue or s/w 'stuck', nothing decoded, nothing logged).

Για το TETRA

- Αποτυχία σταθερού τερματικού εξοπλισμού (καλούμενου αριθμού – B party) ή βλάβη στο δίκτυο του παρόχου σταθερής τηλεφωνίας που εξυπηρετεί το καλούμενο αριθμό. Τυπική L3 σηματοδότηση που υποδηλώνει αστοχία B party είναι κλήσεις που φτάνουν έως το 'Alerting state' without progress, L3 message 'D Alerting' is received but 'D Connect' is not received, so the radio cannot acknowledge the call and send the 'U Connect Acknowledge' message.
- Κλήσεις κατά τη διάρκεια εγκατάστασης των οποίων ελήφθη σύντομο γραπτό μήνυμα (not expected signalling). Κλήσεις με λήψη SDS κατά τη διάρκεια του call setup.
- Κλήσεις με 'U Disconnect' message πριν την ολοκλήρωση της αναμενόμενης διάρκειας κλήσης (30sec).
- Κλήσεις χωρίς 'U SETUP' message.
- Σε περιοχές αποδεκτής κάλυψης, ύπαρξη για τουλάχιστον 30 δευτερόλεπτα (επηρεάζονται 2 συνεχόμενες κλήσεις) προβλήματος (Ue or s/w 'stuck', nothing decoded, nothing logged).

3.4 Επανάληψη Μετρήσεων

Οι μετρήσεις σε μια περιοχή που θεωρούνται άκυρες και επηρεάζουν σημαντικά τα αποτελέσματα μετρήσεων λόγω συνεχόμενων, ή επαναλαμβανόμενων, ή αθροιστικά άστοχων δοκιμών ή άλλων γεγονότων, δεν θα αφαιρούνται, αλλά θα επαναλαμβάνονται (σε επίπεδο διαδρομής ή και ολόκληρης της προς μέτρηση περιοχής). Ο κανόνας αυτός ισχύει όταν έχουν επηρεαστεί σε ποσοστό μεγαλύτερο του 5% των κλήσεων (ανά διαδρομή) του κάθε παρόχου ανά δίκτυο στην υπό μέτρηση περιοχή ή και 1% του συνόλου των διαδρομών.

Οι λόγοι επανάληψης των μετρήσεων συνοψίζονται ως εξής:

- Σε περίπτωση επιβεβαιωμένου συμβάντος ανώτερης βίας.
- Σε στάση/καυστέρηση της διαδρομής μεγαλύτερη της μισής ώρας λόγω ατυχήματος ή άλλου τροχαίου συμβάντος ή οποιουδήποτε γεγονότος σχετικού με την ανωτέρω βία.
- Μη τήρηση του ελάχιστου συμφωνημένου δείγματος κλήσεων ανά διαδρομή.
- Αδικοιολόγητη στάση του συνεργείου μέτρησης ενώ η μετρητική συσκευή είναι ενεργή.
- Αστοχίες και παραλείψεις που οφείλονται στον υπεύθυνο της μετρητικής εκστρατείας.
- Μεγάλης έκτασης τεχνικό πρόβλημα του δικτύου κάποιου παρόχου (MSC/BSC/RNC failure, major link failure, fibre optic failure κλπ) με αντίστοιχη επιβεβαίωση. Αν προκύψει BTS/ Node B failure και έχει επηρεαστεί το 5% των κλήσεων της ημέρας.

- Διαφοροποίηση στην παραμετροποίηση της μετρητικής διάταξης.
- Αδυναμία επεξεργασίας των αρχείων μέτρησης (raw data) από το προβλεπόμενο λογισμικό ανάλυσης.
- Συνεχόμενες ή επαναλαμβανόμενες άκυρες μετρήσεις.
- Πρόβλημα εξωτερικής παρεμβολής έστω και ενός παρόχου/δικτύου/τεχνολογίας στην υπό μέτρηση περιοχή και αυτή τεκμηριωθεί από τη συμφωνημένη διαδικασία ελέγχου των εξωτερικών παρεμβολών.
- Προβληματική συμπεριφορά τμήματος του εξοπλισμού (Ue, Scanner, GPS, antenna line, εξασθενητών κλπ) έστω και ενός παρόχου στην υπό μέτρηση περιοχή και αυτό τεκμηριωθεί από antenna line measurements (όπως ορίζονται παραπάνω).
- Κλήσεις που πραγματοποιούνται σε περιοχές εκτός των προδιαγεγραμμένων διαδρομών.

Οι μετρήσεις σε μια περιοχή που έχουν επηρεαστεί από τους παραπάνω λόγους, θα αφαιρούνται από τα αρχεία καταγραφής κατά τη στατιστική επεξεργασία των αποτελεσμάτων. Ο κανόνας αυτός ισχύει όταν έχουν επηρεαστεί σε ποσοστό μικρότερο ή ίσο του 5% των κλήσεων (ανά διαδρομή) του κάθε Operator/δικτύου στην υπό μέτρηση περιοχή.

Ειδικά για τις περιπτώσεις BTS/ Node B failure κάθε πάροχος θα μπορεί να επικαλείται ως λόγο ακύρωσης των μετρήσεων έως 3 φορές κατά τη διάρκεια της συνολικής καμπάνιας μετρήσεων

4. Υποχρεώσεις παρόχων

Για την εκτέλεση της εκάστοτε μετρητικής εκστρατείας, οι υποχρεώσεις των εμπλεκόμενων Παρόχων ανά κατηγορία βάσει του άρθρου 2 παρ. 3 της παρούσας συμπεριλαμβάνουν:

- GSM/UMTS: Διάθεση 2 SIM καρτών για την πραγματοποίηση των μετρήσεων με τις σωστές ρυθμίσεις και χωρίς περιορισμούς στη χρήση (π.χ. οικονομικούς). Η δυνατότητα περιαγωγής (roaming) θα είναι απενεργοποιημένη.
- TETRA: Εγγραφή της φορητής συσκευής TETRA του παρόχου για τη μέτρηση των Δ.Π. των κλήσεων στο υπό εξέταση δίκτυο ή τη διάθεση 2 τερματικών διαφορετικού κατασκευαστή (Motorola – Sepura), για την πραγματοποίηση των μετρήσεων με τις σωστές ρυθμίσεις και χωρίς περιορισμούς στη χρήση (π.χ. οικονομικούς).
- Υποχρέωση των παρόχων είναι η επιλογή του σταθερού δικτύου όπου απαιτείται από την παρούσα Απόφαση.
- Έγκαιρη ειδοποίηση και ενημέρωση της EETT, για συμβάν μεγάλης κλίμακας στο δίκτυο των παρόχων (π.χ. προβλήματα διαθεσιμότητας BSC / MSC / RNC κλπ.), που ενδεχόμενα επηρεάζουν τις μετρήσεις.
- Κάθε πάροχος έχει το δικαίωμα να ζητά (με πιθανή παρουσία εκπροσώπου του) antenna line measurements (400/900/1800/2100), Total Loss, Distance to Fault, Return Loss VSWR, κλπ σε περίπτωση που θεωρεί ότι τα αποτελέσματα έχουν επηρεαστεί από προβληματική συμπεριφορά της συνδεσμολογίας ή τμήματος του εξοπλισμού.

5. Λοιποί όροι

- Προμήθεια από το κλιμάκιο πραγματοποίησης των μετρήσεων αποδεικτικών από δημόσιες υπηρεσίες για συμβάντα που παρακωλύουν την πραγματοποίηση μετρήσεων.
- Η ΕΕΤΤ μεριμνά για την εξασφάλιση άδειας πρόσβασης σε χώρους που τυχόν θα πραγματοποιηθούν μετρήσεις σε στατικά σημεία (για παράδειγμα, αεροδρόμια, λιμάνια, εμπορικά κέντρα κτλ.).
- Οι μετρήσεις πραγματοποιούνται χρησιμοποιώντας κινητό τηλέφωνο για την εκκίνηση της κλήσης και είτε σταθερό τερματικό είτε κινητό τερματικό για τον τερματισμό της κλήσης. Σε κάθε μετρητική εκστρατεία, το είδος του τερματικού, στο οποίο τερματίζονται οι κλήσεις καθορίζεται από την ΕΕΤΤ πριν από την διεξαγωγή της εκστρατείας.
- Δημοσιοποίηση στην Ε.Ο. εντός 10 εργάσιμων ημερών από την ημέρα αποστολής των τελευταίων προς επεξεργασία δεδομένων τεκμηριωμένης λίστας με τις άκυρες μετρήσεις (fake events-βλ. ανωτέρω σημείο 3.3.) που πρέπει να αφαιρεθούν.
- Το σύνολο των δεδομένων προς επεξεργασία για την εξαγωγή των αποτελεσμάτων των μετρήσεων για κάθε Δ.Π. θα δίνονται σε κάθε πάροχο με την ολοκλήρωση της εκάστοτε μετρητικής εκστρατείας.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ε

ΔΗΛΩΣΗ

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΗ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ «ΣΥΣΤΗΜΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΔΕΙΚΤΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ» ΤΗΣ ΕΕΤΤ

Αριθμός Μητρώου ΕΕΤΤ:

1) ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ		
ΕΠΩΝΥΜΙΑ:		
ΔΙΑΚΡΙΤΙΚΟΣ ΤΙΤΛΟΣ:		
ΕΔΡΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ: (ΟΔΟΣ/ ΑΡΙΘΜΟΣ, Τ.Κ., ΔΗΜΟΣ, ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ, ΧΩΡΑ)		
Α.Φ.Μ.:	Δ.Ο.Υ.:	
ΤΗΛ.:	FAX:	E-mail:

2) ΝΟΜΙΜΟΣ ΕΚΠΡΟΣΩΠΟΣ		
Επώνυμο:	Όνομα:	Αρ. ταυτότητας / Αρ.

	διαβατηρίου:
Διεύθυνση (Οδός, Αριθμός, Τ.Κ., Δήμος, Περιφέρεια):		Εκδούσα αρχή:
ΤΗΛ:.....	FAX:	E-mail:

3) ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΗ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΕΕΤΤ

Επώνυμο:	Όνομα:	Αρ. ταυτότητας / Αρ. διαβατηρίου:
Διεύθυνση (Οδός, Αριθμός, Τ.Κ., Δήμος, Περιφέρεια):		Εκδούσα αρχή:
ΤΗΛ:.....	FAX:	E-mail:

4) ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ

5) ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ

Φυσικό πρόσωπο

Δια της παρούσας, δηλώνω υπεύθυνα ότι προτίθεμαι να εγγραφώ στη Διαδικτυακή εφαρμογή «Σύστημα Ηλεκτρονικής Κοινοποίησης Αποτελεσμάτων Δεικτών Ποιότητας» της ΕΕΤΤ. Δηλώνω, περαιτέρω, ότι ο διαχειριστής, τα στοιχεία του οποίου δηλώνονται με την παρούσα, έχει την ειδική εντολή και πληρεξουσιότητα να χρησιμοποιεί και να καταχωρεί μέσω της Διαδικτυακής εφαρμογής, στο όνομα και για λογαριασμό μου κάθε δήλωση, στοιχείο, έγγραφο και πληροφορία τα οποία αναγνωρίζω, εκ των προτέρων, ως αληθή και ακριβή. Τέλος, αναγνωρίζεται κάθε γνωστοποίηση/πληροφορία από την ΕΕΤΤ προς το διαχειριστή μέσω της εφαρμογής ως κοινοποιηθείσα προς εμέ τον ίδιο. Τέλος, σημειώνω ότι τα νομιμοποιητικά έγγραφα τα οποία θα υποβάλλουμε ή τα οποία έχουμε στο παρελθόν υποβάλλει στην ΕΕΤΤ εξακολουθούν να τελούν σε ισχύ, είναι ακριβή και επικαιροποιημένα.

Φορέας/Επιχείρηση (Νομικό πρόσωπο)



Δια της παρούσας, δηλώνω υπεύθυνα, στο όνομα και για λογαριασμό του φορέα/επιχείρηση τον/ην οποίο/α εκπροσωπώ νόμιμα στην παρούσα υπό την ιδιότητα μου ως νόμιμος εκπρόσωπος ή νόμιμα εξουσιοδοτηθείς προς τον σκοπό αυτό, ότι ο φορέας/επιχείρηση προτίθεται να εγγραφεί στη Διαδικτυακή εφαρμογή «Σύστημα Ηλεκτρονικής Κοινοποίησης Αποτελεσμάτων Δεικτών Ποιότητας» της ΕΕΤΤ. Δηλώνω, περαιτέρω ότι ο διαχειριστής, τα στοιχεία του οποίου γνωστοποιούνται με την παρούσα, έχει την ειδική εντολή και πληρεξουσιότητα να χρησιμοποιεί και να καταχωρεί μέσω της Διαδικτυακής εφαρμογής, στο όνομα και για λογαριασμό του ανωτέρω φορέα/επιχείρησης, κάθε δήλωση, στοιχείο, έγγραφο και πληροφορία, τα οποία αναγνωρίζονται, εκ των προτέρων, από τον/ην φορέα/επιχείρηση ως αληθή και ακριβή. Τέλος, αναγνωρίζεται κάθε γνωστοποίηση/πληροφορία από την ΕΕΤΤ προς το διαχειριστή μέσω της εφαρμογής ως κοινοποιηθείσα προς τον/ην φορέα/επιχείρηση. Τέλος, σημειώνουμε ότι τα νομιμοποιητικά έγγραφα τα οποία θα υποβάλλουμε ή τα οποία έχουμε στο παρελθόν υποβάλλει στην ΕΕΤΤ εξακολουθούν να τελούν σε ισχύ, είναι ακριβή και επικαιροποιημένα.

.....

.....
Τόπος, Ημερομηνία

Υπογραφή νόμιμου εκπροσώπου
& σφραγίδα επιχείρησης

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΣΤ

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΔΕΙΚΤΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

1. ΔΕΙΚΤΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΑΘΕΡΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ

Δείκτης Ποιότητας F01: Ποσοστό αποτυχίας κλήσεων		
Επωνυμία Παρόχου	Χρονική Περίοδος Συλλογής Δεδομένων	1-7-2012 έως 30-12-2012
	Γεωγραφική Κάλυψη Υπηρεσίας	Περιφέρειες: Αττικής, Κρήτης, ... Δήμοι (για Περιφέρειες που δεν καλύπτονται πλήρως): Θεσσαλονίκης, ...
	ΚΕ στα οποία πραγματοποιήθηκαν μετρήσεις	Δήμος Αθηναίων, Περιφέρεια Αττικής Δήμος Ηρακλείου, Περιφέρεια Κρήτης, ...
	Ποσοστό Αποτυχημένων Εθνικών Κλήσεων	0,95%
	Ποσοστό Αποτυχημένων Διεθνών Κλήσεων	1,40%
	<i>Περισσότερες πληροφορίες στο Επεξηγηματικό Κείμενο xxxx</i>	
Δείκτης Ποιότητας F02: Ποσοστό κοινοχρήστων τηλεφώνων σε κατάσταση λειτουργίας		

	Χρονική Περίοδος Συλλογής Δεδομένων	1-1-2013 έως 31-12-2013
	Περιφέρεια	Ποσοστό κοινοχρήστων τηλεφώνων σε κατάσταση λειτουργίας (%)
Επωνυμία Παρόχου	ΠΑΝΕΛΛΑΔΙΚΑ:	95,34%
	ΑΝΑΤΟΛΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ & ΘΡΑΚΗ:	97,52%
	ΑΤΤΙΚΗ:	94,42%
	ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ:	92,69%
	ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	93,56%
	ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	96,71%
	ΗΠΕΙΡΟΥ	94,40%
	ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	95,87%
	ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΙΩΝ	97,02%
	ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	96,24%
	ΚΡΗΤΗΣ	93,79%
	ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	92,56%
	ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ	96,48%
	ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	97,66%
	<i>Περισσότερες πληροφορίες στο Επεξηγηματικό Κείμενο XXXX</i>	
Δείκτης Ποιότητας F03: Ποιότητα σύνδεσης για ομιλία		
Επωνυμία παρόχου	Χρονική Περίοδος Συλλογής Δεδομένων	1-7-2012 έως 30-12-2012
	Γεωγραφική Κάλυψη Υπηρεσίας	Περιφέρειες: Αττικής, Κρήτης, ... Δήμοι (για Περιφέρειες που δεν καλύπτονται πλήρως): Θεσσαλονίκης, ...

	Θέσεις τερματικών σημείων διάταξης αναφοράς	Πλευρά λήψης διάταξης αναφοράς	Τερματικές Συσκευές	Ποιότητα
	ΤΚ τερματικού σημείου 1 ΤΚ τερματικού σημείου 2	ΤΚ τερματικού σημείου 2	Αναλογικές Συσκευές	Υψηλή
<i>Περισσότερες πληροφορίες στο Επεξηγηματικό Κείμενο XXXX</i>				
Δείκτης Ποιότητας F04: Χρόνος παροχής για αρχική σύνδεση				
Επωνυμία παρόχου	Χρονική Περίοδος Συλλογής Δεδομένων	1-7-2012 έως 31-12-2012		
	Γεωγραφική Κάλυψη Υπηρεσίας	Περιφέρειες: Αττικής, Κρήτης, ... Δήμοι (για Περιφέρειες που δεν καλύπτονται πλήρως): Θεσσαλονίκης, ...		
	Χρόνος Παροχής για το 50% των Ταχύτερα Ικανοποιημένων Παραγγελιών	Συνολικά: 12 Ημερολογιακές Ημέρες (8,70 Ημέρες ΟΤΕ + 3,30 Ημέρες του Ίδιου του Παρόχου) [ή ισοδύναμα 12 Ημερολογιακές Ημέρες (8 Ημέρες και 17 Ώρες ΟΤΕ + 3 Ημέρες και 7 Ώρες του Ίδιου του Παρόχου)]		
		Περιφέρεια ΑΝΑΤ. ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ & ΘΡΑΚΗΣ:		
		Περιφέρεια ΑΤΤΙΚΗΣ:		
		Περιφέρεια ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ:		
		Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ:		
		Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ:		
		Περιφέρεια ΗΠΕΙΡΟΥ:		
		Περιφέρεια ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ:		
		Περιφέρεια ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ:		
		Περιφέρεια ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ:		

	Περιφέρεια ΚΡΗΤΗΣ:
	Περιφέρεια ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ:
	Περιφέρεια ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ:
	Περιφέρεια ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ:
Χρόνος Παροχής για το 95% των Ταχύτερα Ικανοποιημένων Παραγγελιών	Συνολικά: 21 Ημερολογιακές Ημέρες (14,70 Ημέρες ΟΤΕ + 6,30 Ημέρες του Ίδιου του Παρόχου) [ή ισοδύναμα 21 Ημερολογιακές Ημέρες (14 Ημέρες και 17 Ώρες ΟΤΕ + 6 Ημέρες και 7 Ώρες του Ίδιου του Παρόχου)]
	Περιφέρεια ΑΝΑΤ. ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ & ΘΡΑΚΗΣ:
	Περιφέρεια ΑΤΤΙΚΗΣ:
	Περιφέρεια ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ:
	Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ:
	Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ:
	Περιφέρεια ΗΠΕΙΡΟΥ:
	Περιφέρεια ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ:
	Περιφέρεια ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ:
	Περιφέρεια ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ:
	Περιφέρεια ΚΡΗΤΗΣ:
	Περιφέρεια ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ:
	Περιφέρεια ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ:
	Περιφέρεια ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ:
Ποσοστό Παραγγελιών που έχουν Ολοκληρωθεί μέχρι Ημερομηνία που Συμφωνήθηκε με Πελάτη	Συνολικά: 87,56%
	Περιφέρεια ΑΝΑΤ. ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ & ΘΡΑΚΗΣ:
	Περιφέρεια ΑΤΤΙΚΗΣ:
	Περιφέρεια ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ:
	Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ:
	Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ:
	Περιφέρεια ΗΠΕΙΡΟΥ:

		Περιφέρεια ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ:
		Περιφέρεια ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ:
		Περιφέρεια ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ:
		Περιφέρεια ΚΡΗΤΗΣ:
		Περιφέρεια ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ:
		Περιφέρεια ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ:
		Περιφέρεια ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ:
	Πληροφορίες για Τρόπους Υποβολής Παραγγελιών και Ώρες Λειτουργίας	Μέσω Καταστημάτων: Δευτέρα – Παρασκευή 09:00 – 20:00 και Σάββατο 09:00 – 15:00 Μέσω Τηλεφώνου 21ΧΧ...Χ: Δευτέρα – Παρασκευή 09:00 – 20:00
	Ακρίβεια Συναντήσεων με Πελάτη	Οποτεδήποτε μέσα σε μία ώρα
<i>Περισσότερες πληροφορίες στο Επεξηγηματικό Κείμενο ΧΧΧΧ</i>		
Δείκτης Ποιότητας F05: Συχνότητα αναφορών βλάβης ανά σύνδεση		
Επωνυμία παρόχου	Χρονική Περίοδος Συλλογής Δεδομένων	1-7-2012 έως 31-12-2012
	Γεωγραφική Κάλυψη Υπηρεσίας	Περιφέρειες: Αττικής, Κρήτης,... Δήμοι (για Περιφέρειες που δεν καλύπτονται πλήρως): Θεσσαλονίκης, ...
	Αριθμός Παραδεκτών Αναφορών Βλάβης	Συνολικά: 15.013
		Περιφέρεια ΑΝΑΤ. ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ & ΘΡΑΚΗΣ:
		Περιφέρεια ΑΤΤΙΚΗΣ:
Περιφέρεια ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ:		
	Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ:	

		Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ:
		Περιφέρεια ΗΠΕΙΡΟΥ:
		Περιφέρεια ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ:
		Περιφέρεια ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ:
		Περιφέρεια ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ:
		Περιφέρεια ΚΡΗΤΗΣ:
		Περιφέρεια ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ:
		Περιφέρεια ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ:
		Περιφέρεια ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ:
	Μέση Τιμή Γραμμών Πρόσβασης	Συνολικά: 13.153
		Περιφέρεια ΑΝΑΤ. ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ & ΘΡΑΚΗΣ:
		Περιφέρεια ΑΤΤΙΚΗΣ:
		Περιφέρεια ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ:
		Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ:
		Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ:
		Περιφέρεια ΗΠΕΙΡΟΥ:
		Περιφέρεια ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ:
		Περιφέρεια ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ:
		Περιφέρεια ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ:
		Περιφέρεια ΚΡΗΤΗΣ:
Περιφέρεια ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ:		
Περιφέρεια ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ:		
Περιφέρεια ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ:		
Αριθμός Παραδεκτών Αναφορών Βλάβης ανά Γραμμή	Συνολικά: 1,14	
	Περιφέρεια ΑΝΑΤ. ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ & ΘΡΑΚΗΣ:	
	Περιφέρεια ΑΤΤΙΚΗΣ:	

	Πρόσβασης (Σύνδεση)	Περιφέρεια ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ:
		Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ:
		Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ:
		Περιφέρεια ΗΠΕΙΡΟΥ:
		Περιφέρεια ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ:
		Περιφέρεια ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ:
		Περιφέρεια ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ:
		Περιφέρεια ΚΡΗΤΗΣ:
		Περιφέρεια ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ:
		Περιφέρεια ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ:
		Περιφέρεια ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ:
Πληροφορίες για Τρόπους Υποβολής Αναφορών Βλάβης, Ώρες Λειτουργίας και Χρεώσεις	<p style="text-align: center;">Μέσω Τηλεφώνου 1Χ...Χ: Δευτέρα-Κυριακή & Αργίες 00:00-24:00 Ατελώς</p>	
<i>Περισσότερες πληροφορίες στο Επεξηγηματικό Κείμενο ΧΧΧΧ</i>		
Δείκτης Ποιότητας F06: Χρόνος αποκατάστασης βλαβών		
Επωνυμία παρόχου	Χρονική Περίοδος Συλλογής Δεδομένων	1-7-2012 έως 31-12-2012
	Γεωγραφική Κάλυψη Υπηρεσίας	Περιφέρειες: Αττικής, Κρήτης, ... Δήμοι (για Περιφέρειες που δεν καλύπτονται πλήρως): Θεσσαλονίκης, ...
	Χρόνος Αποκατάστασης για το 50% των Ταχύτερα Επιδιορθωμένων Βλαβών που Αφορούν τη	Συνολικά: 14 Διανυόμενες Ώρες (10,55 Ώρες ΟΤΕ + 3,45 Ώρες του Ίδιου του Παρόχου) [ή ισοδύναμα 14 Διανυόμενες Ώρες (10 Ώρες και 33 Λεπτά ΟΤΕ + 3 Ώρες και 27 Λεπτά του Ίδιου του Παρόχου)] Περιφέρεια ΑΝΑΤ. ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ & ΘΡΑΚΗΣ:

Γραμμή Πρόσβασης	Περιφέρεια ΑΤΤΙΚΗΣ:
	Περιφέρεια ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ:
	Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ:
	Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ:
	Περιφέρεια ΗΠΕΙΡΟΥ:
	Περιφέρεια ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ:
	Περιφέρεια ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ:
	Περιφέρεια ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ:
	Περιφέρεια ΚΡΗΤΗΣ:
	Περιφέρεια ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ:
	Περιφέρεια ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ:
	Περιφέρεια ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ:
	Χρόνος Αποκατάστασης για το 95% των Ταχύτερα Επιδιορθωμένων Βλαβών που Αφορούν τη Γραμμή Πρόσβασης
Περιφέρεια ΑΝΑΤ. ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ & ΘΡΑΚΗΣ:	
Περιφέρεια ΑΤΤΙΚΗΣ:	
Περιφέρεια ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ:	
Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ:	
Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ:	
Περιφέρεια ΗΠΕΙΡΟΥ:	
Περιφέρεια ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ:	
Περιφέρεια ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ:	
Περιφέρεια ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ:	
Περιφέρεια ΚΡΗΤΗΣ:	
Περιφέρεια ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ:	

		Περιφέρεια ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ:
		Περιφέρεια ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ:
Χρόνος Αποκατάστασης για το 50% των Ταχύτερα Επιδιορθωμένων Υπόλοιπων Βλαβών		Συνολικά: 3 Ώρες
		Περιφέρεια ΑΝΑΤ. ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ & ΘΡΑΚΗΣ:
		Περιφέρεια ΑΤΤΙΚΗΣ:
		Περιφέρεια ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ:
		Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ:
		Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ:
		Περιφέρεια ΗΠΕΙΡΟΥ:
		Περιφέρεια ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ:
		Περιφέρεια ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ:
		Περιφέρεια ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ:
		Περιφέρεια ΚΡΗΤΗΣ:
		Περιφέρεια ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ:
		Περιφέρεια ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ:
		Περιφέρεια ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ:
	Χρόνος Αποκατάστασης για το 95% των Ταχύτερα Επιδιορθωμένων Υπόλοιπων Βλαβών	
		Περιφέρεια ΑΝΑΤ. ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ & ΘΡΑΚΗΣ:
		Περιφέρεια ΑΤΤΙΚΗΣ:
		Περιφέρεια ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ:
		Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ:
		Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ:
		Περιφέρεια ΗΠΕΙΡΟΥ:
		Περιφέρεια ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ:
		Περιφέρεια ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ:
		Περιφέρεια ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ:

		Περιφέρεια ΚΡΗΤΗΣ:
		Περιφέρεια ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ:
		Περιφέρεια ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ:
		Περιφέρεια ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ:
	Πληροφορίες για Τρόπους Υποβολής Αναφορών Βλάβης, Ώρες Λειτουργίας και Χρεώσεις	Μέσω Τηλεφώνου 1Χ...Χ: Δευτέρα-Κυριακή & Αργίες 00:00-24:00 ατελώς
Ακρίβεια Συναντήσεων με Πελάτη	Οποτεδήποτε μέσα σε μία ώρα	

2. ΔΕΙΚΤΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΚΙΝΗΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

Ο τρόπος παρουσίασης των αποτελεσμάτων είτε αριθμητικά είτε γραφικά θα διακρίνεται αρχικά ανάλογα την τεχνολογία του δικτύου που εξετάζεται. Αυτό σημαίνει ότι τα αποτελέσματα ανά τεχνολογία θα είναι:

1. Συστήματα τεχνολογίας GSM/DCS1800
2. Συστήματα τεχνολογίας UMTS
3. Συστήματα τεχνολογίας TETRA

Οι περιοχές καθώς και το πλήθος των μετρήσεων για τις τρεις κατηγορίες θα είναι διαφορετικές λόγω των υποχρεώσεων των παρόχων που απορρέουν από τις Γενικές Άδειες για κάθε τεχνολογία. Η κατηγοριοποίηση των περιοχών μέτρησης αλλά και κατά πόσο οι μετρήσεις γίνονται εν κινήσει ή στατικά, θα καθορίζονται από την ΕΕΤΤ.

Ενδεικτικά, η μορφή και τα δεδομένα των πινάκων ανά Δ.Π. είναι η ακόλουθη:

Διαθεσιμότητα Δικτύου-Ραδιοκάλυψη (M01)	
Κατηγορία Περιοχών	
Διαδρομές	XXXXX
Ημερομηνία διεξαγωγής	XXXXX
Ώρες μέτρησης	XXXXX

		Πάροχος 1	Πάροχος 2	Πάροχος 3
Ραδιοκάλυψη	Αριθμός δειγμάτων μετρήσεων			
	Μέση Τιμή Σήματος (dBm)			
	Τυπική Απόκλιση (dB)			
	Ποσοστό ραδιοκάλυψης			

	Χαρακτηρισμός ραδιοκάλυψης			
	Καλή			
	Αποδεκτή			
	Κακή			
	Δεν υπάρχει			
Περισσότερες πληροφορίες στο Επεξηγηματικό Κείμενο xxxx				

Η γραφική απεικόνιση του Δ.Π. M01 θα γίνεται με δύο τρόπους:

- Αποτύπωση όλων των αποτελεσμάτων των διαδρομών σε χάρτες
- Διαγράμματα πυκνότητας πιθανότητας και αθροιστικής κατανομής για το σύνολο των μετρήσεων του Δ.Π. M01

Πιθανότητα εμπλοκής κλήσης φωνής (M02)		
Τεχνολογία Δικτύου	XXXXX	
Διαδρομή	XXXXX	
Ημερομηνία διεξαγωγής	XXXXX	
Ώρες μέτρησης	XXXXX	
	Κινητό προς κινητό	Κινητό προς σταθερό
Αριθμός κλήσεων	XXXX	XXXX
Αριθμός κλήσεων με εμπλοκή	XXXX	XXXX
Πιθανότητα εμπλοκής κλήσης φωνής	xxx%	xxx%
Πιθανότητα πρόσβασης	xxx%	
Περισσότερες πληροφορίες στο Επεξηγηματικό Κείμενο xxxx		

Πιθανότητα διακοπής κλήσης φωνής (M03)		
Τεχνολογία Δικτύου	XXXXX	
Διαδρομή	XXXXX	
Ημερομηνία διεξαγωγής	XXXXX	
Ώρες μέτρησης	XXXXX	
	Κινητό προς κινητό	Κινητό προς σταθερό
Αριθμός κλήσεων	XXXX	XXXX
Αριθμός κλήσεων με διακοπή	XXXX	XXXX
Πιθανότητα διακοπής κλήσης φωνής	xxx%	xxx%
Πιθανότητα διατήρησης της κλήσης	xxx%	
Περισσότερες πληροφορίες στο Επεξηγηματικό Κείμενο xxxx		

Ποιότητα φωνής (M04)		
Τεχνολογία Δικτύου	XXXXX	
Διαδρομή	XXXXX	
Ημερομηνία διεξαγωγής	XXXXX	
Ώρες μέτρησης	XXXXX	
	Κινητό προς κινητό	Κινητό προς σταθερό
Αριθμός κλήσεων	XXXX	XXXX
Ποιότητα φωνής	Καλή	
Περισσότερες πληροφορίες στο Επεξηγηματικό Κείμενο xxxx		

Χρόνος αποκατάστασης κλήσης φωνής (M05)
--



Τεχνολογία Δικτύου	XXXXX	
Διαδρομή	XXXXX	
Ημερομηνία διεξαγωγής	XXXXX	
Ώρες μέτρησης	XXXXX	
	Κινητό προς κινητό	Κινητό προς σταθερό
Αριθμός κλήσεων	XXXX	XXXX
Χρόνος αποκατάστασης κλήσης φωνής	X.XX sec	
Τυπική απόκλιση χρόνου αποκατάστασης κλήσης φωνής	X.XX sec	
Περισσότερες πληροφορίες στο Επεξηγηματικό Κείμενο XXXX		

Πιθανότητα αποτυχίας μεταφοράς δεδομένων http (M06)		
Ημερομηνία διεξαγωγής	XXXXX	
Ώρες μέτρησης	XXXXX	
Ιστοσελίδα αναφοράς	XXXXX	
Πιθανότητα αποτυχίας μεταφοράς δεδομένων http	XX,XX %	
Χρονικό διάστημα Δt _d	Sec	
Περισσότερες πληροφορίες στο Επεξηγηματικό Κείμενο XXXX		

Μέσος ρυθμός μεταφοράς δεδομένων http (M07)		
Ημερομηνία διεξαγωγής	XXXXX	
Ώρες μέτρησης	XXXXX	
Ιστοσελίδα αναφοράς	XXXXX	
Χρονικό διάστημα Δt _d	Sec	
Μέσος ρυθμός δεδομένων http	XXX Kbps	
Περισσότερες πληροφορίες στο Επεξηγηματικό Κείμενο XXXX		

Μέσος ρυθμός μεταφοράς δεδομένων ftp {upload} (M08)		
Ημερομηνία διεξαγωγής	XXXXX	
Ώρες μέτρησης	XXXXX	
Τύπος και μέγεθος αρχείου	XXXXX	
Χρονικό διάστημα Δt _d	Sec	
Μέσος ρυθμός δεδομένων ftp {upload}	XXX Kbps	
Περισσότερες πληροφορίες στο Επεξηγηματικό Κείμενο XXXX		

Μέσος ρυθμός μεταφοράς δεδομένων ftp {download} (M09)		
Ημερομηνία διεξαγωγής	XXXXX	
Ώρες μέτρησης	XXXXX	
Τύπος και μέγεθος αρχείου	XXXXX	
Χρονικό διάστημα Δt _d	Sec	
Μέσος ρυθμός δεδομένων ftp {download}	XXX Kbps	
Περισσότερες πληροφορίες στο Επεξηγηματικό Κείμενο XXXX		

3. ΔΕΙΚΤΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΑΘΕΡΩΝ ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Δείκτης Ποιότητας B01: Ταχύτητα Μετάδοσης Δεδομένων στο Τμήμα Συγκέντρωσης του Δικτύου Πρόσβασης και στο Δίκτυο Κορμού

Επωνυμία παρόχου	Χρονική Περίοδος Συλλογής Δεδομένων	1-7-2012 έως 30-12-2012				
	Γεωγραφική Κάλυψη Άμεσης Υπηρεσίας	Περιφέρειες: Αττικής, Κρήτης,...				
	Γεωγραφική Κάλυψη Έμμεσης Υπηρεσίας	Πανελλαδικά				
	Αποτελέσματα Μετρήσεων					
	Τύπος Υπηρεσίας	Πακέτο Σύνδεσης [Λήψη (kbps) / Αποστολή (kbps)]	Κατεύθυνση Δεδομένων	Υψηλότερο 95% (kbps)	Χαμηλότερο 5% (kbps)	Μέση Τιμή (kbps)
	Έμμεση Υπηρεσία	1024/256	Λήψη	852	153	625
			Αποστολή	130	45	99
		24576/1024	Λήψη	18145	3479	8756
			Αποστολή	743	75	257
	Άμεση Υπηρεσία	1024/256	Λήψη	910	167	640
Αποστολή			146	56	105	
24576/1024		Λήψη	19586	4856	9386	
		Αποστολή	819	87	315	
<i>Περισσότερες πληροφορίες στο Επεξηγηματικό Κείμενο χχχχ</i>						

Δείκτης Ποιότητας B02: Χωρητικότητα Διασύνδεσης

Επωνυμία παρόχου	Χρονική Περίοδος Συλλογής Δεδομένων	1-7-2012 έως 31-12-2012	
	Γεωγραφική Κάλυψη Άμεσης Υπηρεσίας	Περιφέρειες: Αττικής, Κρήτης, ... Δήμοι (για Περιφέρειες που δεν καλύπτονται πλήρως): Θεσσαλονίκης, ...	
	Γεωγραφική Κάλυψη Έμμεσης Υπηρεσίας	Πανελλαδικά	
	Μέση Χωρητικότητα Εθνικής Διασύνδεσης (Mbps)	Κατεύθυνση Λήψης Δεδομένων	Κατεύθυνση Αποστολής Δεδομένων
		432	432
	Μέση Χωρητικότητα Διεθνούς Διασύνδεσης (Mbps)	Κατεύθυνση Λήψης Δεδομένων	Κατεύθυνση Αποστολής Δεδομένων
		2.178	2.178
	Μέσο Πλήθος Τελικών Χρηστών	113.975	
	Μέση Ονομαστική Απαιτήση Χωρητικότητας (Mbps)	Κατεύθυνση Λήψης Δεδομένων	Κατεύθυνση Αποστολής Δεδομένων
		245.147	34.789
<i>Περισσότερες πληροφορίες στο Επεξηγηματικό Κείμενο χχχχ</i>			
Δείκτης Ποιότητας Β03: Ποσοστό αποτυχίας κλήσεων VoIP			
Επωνυμία Παρόχου	Χρονική Περίοδος Συλλογής Δεδομένων	1-7-2012 έως 30-12-2012	
	Γεωγραφική Κάλυψη Υπηρεσίας	Περιφέρειες: Αττικής, Κρήτης, ... Δήμοι (για Περιφέρειες που δεν καλύπτονται πλήρως): Θεσσαλονίκης, ...	

	ΚΕ στα οποία πραγματοποιήθηκαν μετρήσεις	Δήμος Αθηναίων, Περιφέρεια Αττικής Δήμος Ηρακλείου, Περιφέρεια Κρήτης, ...		
	Ποσοστό Αποτυχημένων Εθνικών Κλήσεων	0,95%		
	Ποσοστό Αποτυχημένων Διεθνών Κλήσεων	1,40%		
	<i>Περισσότερες πληροφορίες στο Επεξηγηματικό Κείμενο ΧΧΧΧ</i>			
Δείκτης Ποιότητας Β04: Ποιότητα σύνδεσης για ομιλία VoIP				
Επωνυμία παρόχου	Χρονική Περίοδος Συλλογής Δεδομένων	1-7-2012 έως 30-12-2012		
	Γεωγραφική Κάλυψη Υπηρεσίας	Περιφέρειες: Αττικής, Κρήτης, ... Δήμοι (για Περιφέρειες που δεν καλύπτονται πλήρως): Θεσσαλονίκης, ...		
	Θέσεις τερματικών σημείων διάταξης αναφοράς	Πλευρά λήψης διάταξης αναφοράς	Τερματικές Συσκευές	Ποιότητα
	TK τερματικού σημείου 1 TK τερματικού σημείου 2	TK τερματικού σημείου 2	Αναλογικές Συσκευές	Υψηλή
	<i>Περισσότερες πληροφορίες στο Επεξηγηματικό Κείμενο ΧΧΧΧ</i>			
Δείκτης Ποιότητας Β05: Χρόνος παροχής για αρχική σύνδεση				
Επωνυμία Παρόχου	Χρονική Περίοδος Συλλογής Δεδομένων	1-7-2012 έως 31-12-2012		

Τύπος Υπηρεσίας	Άμεση Υπηρεσία	Έμμεση Υπηρεσία
Γεωγραφική Κάλυψη Υπηρεσίας	Περιφέρειες: Αττικής, Κρήτης, ... Δήμοι (για Περιφέρειες που δεν καλύπτονται πλήρως): Θεσσαλονίκης,...	Πανελλαδικά
Χρόνος Παροχής για το 50% των Ταχύτερα Ικανοποιημένων Παραγγελιών	Συνολικά: 12 Ημερολογιακές Ημέρες (8,70 Ημέρες ΟΤΕ + 3,30 Ημέρες του Ίδιου του Παρόχου) [ή ισοδύναμα 12 Ημερολογιακές Ημέρες (8 Ημέρες και 17 Ώρες ΟΤΕ + 3 Ημέρες και 7 Ώρες του Ίδιου του Παρόχου)]	Συνολικά: 9 Ημερολογιακές Ημέρες (6,60 Ημέρες ΟΤΕ + 2,40 Ημέρες του Ίδιου του Παρόχου) [ή ισοδύναμα 9 Ημερολογιακές Ημέρες (6 Ημέρες και 14 Ώρες ΟΤΕ + 2 Ημέρες και 10 Ώρες του Ίδιου του Παρόχου)]
	Περιφέρεια ΑΝΑΤ. ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ & ΘΡΑΚΗΣ:	Περιφέρεια ΑΝΑΤ. ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ & ΘΡΑΚΗΣ:
	Περιφέρεια ΑΤΤΙΚΗΣ:	Περιφέρεια ΑΤΤΙΚΗΣ:
	Περιφέρεια ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ:	Περιφέρεια ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ:
	Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ:	Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ:
	Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ:	Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ:
	Περιφέρεια ΗΠΕΙΡΟΥ:	Περιφέρεια ΗΠΕΙΡΟΥ:
	Περιφέρεια ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ:	Περιφέρεια ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ:
	Περιφέρεια ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ:	Περιφέρεια ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ:
	Περιφέρεια ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ:	Περιφέρεια ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ:
	Περιφέρεια ΚΡΗΤΗΣ:	Περιφέρεια ΚΡΗΤΗΣ:
	Περιφέρεια ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ:	Περιφέρεια ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ:
	Περιφέρεια ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ:	Περιφέρεια ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ:
	Περιφέρεια ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ:	Περιφέρεια ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ:

Χρόνος Παροχής για το 95% των Ταχύτερα Ικανοποιημένων Παραγγελιών	Συνολικά: 21 Ημερολογιακές Ημέρες (14,70 Ημέρες ΟΤΕ + 6,30 Ημέρες του Ίδιου του Παρόχου) [ή ισοδύναμα 21 Ημερολογιακές Ημέρες (14 Ημέρες και 17 Ώρες ΟΤΕ + 6 Ημέρες και 7 Ώρες του Ίδιου του Παρόχου)]	Συνολικά: 16 Ημερολογιακές Ημέρες (10,15 Ημέρες ΟΤΕ + 5,85 Ημέρες του Ίδιου του Παρόχου) [ή ισοδύναμα 16 Ημερολογιακές Ημέρες (10 Ημέρες και 4 Ώρες ΟΤΕ + 5 Ημέρες και 20 Ώρες του Ίδιου του Παρόχου)]
	Περιφέρεια ΑΝΑΤ. ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ & ΘΡΑΚΗΣ:	Περιφέρεια ΑΝΑΤ. ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ & ΘΡΑΚΗΣ:
	Περιφέρεια ΑΤΤΙΚΗΣ:	Περιφέρεια ΑΤΤΙΚΗΣ:
	Περιφέρεια ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ:	Περιφέρεια ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ:
	Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ:	Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ:
	Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ:	Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ:
	Περιφέρεια ΗΠΕΙΡΟΥ:	Περιφέρεια ΗΠΕΙΡΟΥ:
	Περιφέρεια ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ:	Περιφέρεια ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ:
	Περιφέρεια ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ:	Περιφέρεια ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ:
	Περιφέρεια ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ:	Περιφέρεια ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ:
	Περιφέρεια ΚΡΗΤΗΣ:	Περιφέρεια ΚΡΗΤΗΣ:
	Περιφέρεια ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ:	Περιφέρεια ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ:
	Περιφέρεια ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ:	Περιφέρεια ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ:
	Περιφέρεια ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ:	Περιφέρεια ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ:
Ποσοστό Παραγγελιών που έχουν Ολοκληρωθεί μέχρι Ημερομηνία που Συμφωνήθηκε με Πελάτη	Συνολικά: 87,55%	Συνολικά: 90,96%
	Περιφέρεια ΑΝΑΤ. ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ & ΘΡΑΚΗΣ:	Περιφέρεια ΑΝΑΤ. ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ & ΘΡΑΚΗΣ:
	Περιφέρεια ΑΤΤΙΚΗΣ:	Περιφέρεια ΑΤΤΙΚΗΣ:
	Περιφέρεια ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ:	Περιφέρεια ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ:



	Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ:	Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ:
	Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ:	Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ:
	Περιφέρεια ΗΠΕΙΡΟΥ:	Περιφέρεια ΗΠΕΙΡΟΥ:
	Περιφέρεια ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ:	Περιφέρεια ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ:
	Περιφέρεια ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ:	Περιφέρεια ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ:
	Περιφέρεια ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ:	Περιφέρεια ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ:
	Περιφέρεια ΚΡΗΤΗΣ:	Περιφέρεια ΚΡΗΤΗΣ:
	Περιφέρεια ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ:	Περιφέρεια ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ:
	Περιφέρεια ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ:	Περιφέρεια ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ:
	Περιφέρεια ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ:	Περιφέρεια ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ:
Πληροφορίες για Τρόπους Υποβολής Παραγγελιών και Ώρες Λειτουργίας	<p>Μέσω Καταστημάτων: Δευτέρα – Παρασκευή 09:00 – 20:00 και Σάββατο 09:00 – 15:00</p> <p>Μέσω Τηλεφώνου 21ΧΧ...Χ: Δευτέρα – Παρασκευή 09:00 – 20:00</p>	
Ακρίβεια Συναντήσεων με Πελάτη	Οποτεδήποτε μέσα σε μία ώρα	
<i>Περισσότερες πληροφορίες στο Επεξηγηματικό Κείμενο χχχχ</i>		
Δείκτης Ποιότητας B06: Συχνότητα αναφορών βλάβης ανά σύνδεση		
Επωνυμία παρόχου	Άμεση Υπηρεσία	Έμμεση Υπηρεσία
	Χρονική Περίοδος Συλλογής Δεδομένων	1-7-2012 έως 31-12-2012

	Γεωγραφική Κάλυψη Υπηρεσίας	Περιφέρειες: Αττικής, Κρήτης, ... Δήμοι (για Περιφέρειες που δεν καλύπτονται πλήρως): Θεσσαλονίκης, ...	Πανελλαδικά
	Αριθμός Παραδεκτών Αναφορών Βλάβης	Συνολικά: 15.013	Συνολικά: 9.356
		Περιφέρεια ΑΝΑΤ. ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ & ΘΡΑΚΗΣ:	Περιφέρεια ΑΝΑΤ. ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ & ΘΡΑΚΗΣ:
		Περιφέρεια ΑΤΤΙΚΗΣ:	Περιφέρεια ΑΤΤΙΚΗΣ:
		Περιφέρεια ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ:	Περιφέρεια ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ:
		Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ:	Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ:
		Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ:	Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ:
		Περιφέρεια ΗΠΕΙΡΟΥ:	Περιφέρεια ΗΠΕΙΡΟΥ:
		Περιφέρεια ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ:	Περιφέρεια ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ:
		Περιφέρεια ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ:	Περιφέρεια ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ:
		Περιφέρεια ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ:	Περιφέρεια ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ:
		Περιφέρεια ΚΡΗΤΗΣ:	Περιφέρεια ΚΡΗΤΗΣ:
		Περιφέρεια ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ:	Περιφέρεια ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ:
		Περιφέρεια ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ:	Περιφέρεια ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ:
Περιφέρεια ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ:	Περιφέρεια ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ:		
Μέση Τιμή Γραμμών Πρόσβασης	Συνολικά: 13.153	Συνολικά: 8.965	
	Περιφέρεια ΑΝΑΤ. ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ & ΘΡΑΚΗΣ:	Περιφέρεια ΑΝΑΤ. ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ & ΘΡΑΚΗΣ:	
	Περιφέρεια ΑΤΤΙΚΗΣ:	Περιφέρεια ΑΤΤΙΚΗΣ:	
	Περιφέρεια ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ:	Περιφέρεια ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ:	
	Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ:	Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ:	
	Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ:	Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ:	
	Περιφέρεια ΗΠΕΙΡΟΥ:	Περιφέρεια ΗΠΕΙΡΟΥ:	

	Περιφέρεια ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ:	Περιφέρεια ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ:
	Περιφέρεια ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ:	Περιφέρεια ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ:
	Περιφέρεια ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ:	Περιφέρεια ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ:
	Περιφέρεια ΚΡΗΤΗΣ:	Περιφέρεια ΚΡΗΤΗΣ:
	Περιφέρεια ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ:	Περιφέρεια ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ:
	Περιφέρεια ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ:	Περιφέρεια ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ:
	Περιφέρεια ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ:	Περιφέρεια ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ:
Αριθμός Παραδεκτών Αναφορών Βλάβης ανά Γραμμή Πρόσβασης (Σύνδεση)	Συνολικά: 1.14	Συνολικά: 1,04
	Περιφέρεια ΑΝΑΤ. ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ & ΘΡΑΚΗΣ:	Περιφέρεια ΑΝΑΤ. ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ & ΘΡΑΚΗΣ:
	Περιφέρεια ΑΤΤΙΚΗΣ:	Περιφέρεια ΑΤΤΙΚΗΣ:
	Περιφέρεια ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ:	Περιφέρεια ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ:
	Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ:	Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ:
	Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ:	Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ:
	Περιφέρεια ΗΠΕΙΡΟΥ:	Περιφέρεια ΗΠΕΙΡΟΥ:
	Περιφέρεια ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ:	Περιφέρεια ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ:
	Περιφέρεια ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ:	Περιφέρεια ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ:
	Περιφέρεια ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ:	Περιφέρεια ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ:
	Περιφέρεια ΚΡΗΤΗΣ:	Περιφέρεια ΚΡΗΤΗΣ:
	Περιφέρεια ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ:	Περιφέρεια ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ:
	Περιφέρεια ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ:	Περιφέρεια ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ:
	Περιφέρεια ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ:	Περιφέρεια ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ:

	Πληροφορίες για Τρόπους Υποβολής Αναφορών Βλάβης, Ώρες Λειτουργίας και Χρεώσεις	Μέσω Τηλεφώνου 1Χ...Χ: Δευτέρα-Κυριακή & Αργίες 00:00-24:00 Ατελώς	
<i>Περισσότερες πληροφορίες στο Επεξηγηματικό Κείμενο ΧΧΧΧ</i>			
Δείκτης Ποιότητας Β07: Χρόνος αποκατάστασης βλαβών			
Επωνυμία παρόχου		Άμεση Υπηρεσία	Έμμεση Υπηρεσία
	Χρονική Περίοδος Συλλογής Δεδομένων	1-7-2012 έως 31-12-2012	
	Γεωγραφική Κάλυψη Υπηρεσίας	Περιφέρειες: Αττικής, Κρήτης, ... Δήμοι (για Περιφέρειες που δεν καλύπτονται πλήρως): Θεσσαλονίκης,...	Πανελλαδικά
	Χρόνος Αποκατάστασης για το 50% των Ταχύτερα Επιδιορθωμένων Βλαβών που Αφορούν τη Γραμμή Ευρυζωνικής Πρόσβασης	Συνολικά: 14 Διανυόμενες Ώρες (10,55 Ώρες ΟΤΕ + 3,45 Ώρες του Ίδιου του Παρόχου) [ή ισοδύναμα 14 Διανυόμενες Ώρες (10 Ώρες και 33 Λεπτά ΟΤΕ + 3 Ώρες και 27 Λεπτά του Ίδιου του Παρόχου)]	Συνολικά: 9 Διανυόμενες Ώρες (7,30 Ώρες ΟΤΕ + 1,70 Ώρες του Ίδιου του Παρόχου) [ή ισοδύναμα 9 Διανυόμενες Ώρες (7 Ώρες και 18 Λεπτά ΟΤΕ + 1 Ώρες και 42 Λεπτά του Ίδιου του Παρόχου)]
		Περιφέρεια ΑΝΑΤ. ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ & ΘΡΑΚΗΣ:	Περιφέρεια ΑΝΑΤ. ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ & ΘΡΑΚΗΣ:
		Περιφέρεια ΑΤΤΙΚΗΣ:	Περιφέρεια ΑΤΤΙΚΗΣ:
		Περιφέρεια ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ:	Περιφέρεια ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ:
		Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ:	Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ:
		Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ:	Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ:
	Περιφέρεια ΗΠΕΙΡΟΥ:	Περιφέρεια ΗΠΕΙΡΟΥ:	

		Περιφέρεια ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ:	Περιφέρεια ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ:
		Περιφέρεια ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ:	Περιφέρεια ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ:
		Περιφέρεια ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ:	Περιφέρεια ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ:
		Περιφέρεια ΚΡΗΤΗΣ:	Περιφέρεια ΚΡΗΤΗΣ:
		Περιφέρεια ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ:	Περιφέρεια ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ:
		Περιφέρεια ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ:	Περιφέρεια ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ:
		Περιφέρεια ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ:	Περιφέρεια ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ:
	Χρόνος Αποκατάστασης για το 95% των Ταχύτερα Επιδιορθωμένων Βλαβών που Αφορούν τη Γραμμή Ευρυζωνικής Πρόσβασης	Συνολικά: 29 Διανυόμενες Ώρες (25,52 Ώρες ΟΤΕ + 3,48 Ώρες του Ίδιου του Παρόχου) [ή ισοδύναμα 29 Διανυόμενες Ώρες (25 Ώρες και 31 Λεπτά ΟΤΕ + 3 Ώρες και 29 Λεπτά του Ίδιου του Παρόχου)]	Συνολικά: 19 Διανυόμενες Ώρες (15,80 Ώρες ΟΤΕ + 3,20 Ώρες του Ίδιου του Παρόχου) [ή ισοδύναμα 19 Διανυόμενες Ώρες (15 Ώρες και 48 Λεπτά ΟΤΕ + 3 Ώρες και 12 Λεπτά του Ίδιου του Παρόχου)]
		Περιφέρεια ΑΝΑΤ. ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ & ΘΡΑΚΗΣ:	Περιφέρεια ΑΝΑΤ. ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ & ΘΡΑΚΗΣ:
		Περιφέρεια ΑΤΤΙΚΗΣ:	Περιφέρεια ΑΤΤΙΚΗΣ:
		Περιφέρεια ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ:	Περιφέρεια ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ:
		Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ:	Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ:
		Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ:	Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ:
		Περιφέρεια ΗΠΕΙΡΟΥ:	Περιφέρεια ΗΠΕΙΡΟΥ:
Περιφέρεια ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ:	Περιφέρεια ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ:		
Περιφέρεια ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ:	Περιφέρεια ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ:		
Περιφέρεια ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ:	Περιφέρεια ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ:		
Περιφέρεια ΚΡΗΤΗΣ:	Περιφέρεια ΚΡΗΤΗΣ:		
Περιφέρεια ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ:	Περιφέρεια ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ:		

		Περιφέρεια ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ:	Περιφέρεια ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ:
		Περιφέρεια ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ:	Περιφέρεια ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ:
		Συνολικά: 3 Ώρες	Συνολικά: 3 Ώρες
		Περιφέρεια ΑΝΑΤ. ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ & ΘΡΑΚΗΣ:	Περιφέρεια ΑΝΑΤ. ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ & ΘΡΑΚΗΣ:
		Περιφέρεια ΑΤΤΙΚΗΣ:	Περιφέρεια ΑΤΤΙΚΗΣ:
		Περιφέρεια ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ:	Περιφέρεια ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ:
		Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ:	Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ:
	Χρόνος Αποκατάστασης για το 80% των Ταχύτερα Επιδιορθωμένων Υπόλοιπων Βλαβών	Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ:	Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ:
		Περιφέρεια ΗΠΕΙΡΟΥ:	Περιφέρεια ΗΠΕΙΡΟΥ:
		Περιφέρεια ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ:	Περιφέρεια ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ:
		Περιφέρεια ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ:	Περιφέρεια ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ:
		Περιφέρεια ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ:	Περιφέρεια ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ:
		Περιφέρεια ΚΡΗΤΗΣ:	Περιφέρεια ΚΡΗΤΗΣ:
		Περιφέρεια ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ:	Περιφέρεια ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ:
		Περιφέρεια ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ:	Περιφέρεια ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ:
		Περιφέρεια ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ:	Περιφέρεια ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ:
		Συνολικά: 5 Ώρες	Συνολικά: 4 Ώρες
		Περιφέρεια ΑΝΑΤ. ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ & ΘΡΑΚΗΣ:	Περιφέρεια ΑΝΑΤ. ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ & ΘΡΑΚΗΣ:
		Περιφέρεια ΑΤΤΙΚΗΣ:	Περιφέρεια ΑΤΤΙΚΗΣ:
		Περιφέρεια ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ:	Περιφέρεια ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ:
	Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ:	Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ:	

	Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ:	Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ:
	Περιφέρεια ΗΠΕΙΡΟΥ:	Περιφέρεια ΗΠΕΙΡΟΥ:
	Περιφέρεια ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ:	Περιφέρεια ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ:
	Περιφέρεια ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ:	Περιφέρεια ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ:
	Περιφέρεια ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ:	Περιφέρεια ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ:
	Περιφέρεια ΚΡΗΤΗΣ:	Περιφέρεια ΚΡΗΤΗΣ:
	Περιφέρεια ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ:	Περιφέρεια ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ:
	Περιφέρεια ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ:	Περιφέρεια ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ:
	Περιφέρεια ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ:	Περιφέρεια ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ:
Πληροφορίες για Τρόπους Υποβολής Αναφορών Βλάβης, Ώρες Λειτουργίας και Χρεώσεις	Μέσω Τηλεφώνου 1Χ...Χ: Δευτέρα-Κυριακή & Αργίες 00:00-24:00 ατελώς	
Ακρίβεια Συναντήσεων με Πελάτη	Οποτεδήποτε μέσα σε μία ώρα	
<i>Περισσότερες πληροφορίες στο Επεξηγηματικό Κείμενο ΧΧΧΧ</i>		
Δείκτης Ποιότητας Β08: Περιορισμοί στη χρήση και Παροχή υπηρεσιών εγγυημένης ποιότητας / Δυνατότητα σύναψης Συμφωνιών Επιπέδου Υπηρεσίας (SLAs)		
Επωνυμία παρόχου	Ημ/νία τελευταίας μεταβολής: 23-1-2012	
	Άμεση Υπηρεσία	Έμμεση Υπηρεσία
	Γεωγραφική Κάλυψη	Γεωγραφική Κάλυψη
	Περιφέρειες: Αττικής, Κρήτης,... Δήμοι (για Περιφέρειες που δεν καλύπτονται πλήρως): Θεσσαλονίκης, ...	Πανελλαδικά

Περιορισμοί στη χρήση	Επηρεαζόμενες εφαρμογές/υπηρεσίες		Περιορισμοί στη χρήση	Επηρεαζόμενες εφαρμογές/υπηρεσίες	
Παροχή υπηρεσιών εγγυημένης ποιότητας/Δυνατότητα σύναψης SLA			Παροχή υπηρεσιών εγγυημένης ποιότητας/Δυνατότητα σύναψης SLA		
Επίπεδο Ποιότητας Υπηρεσίας	Κατηγορία συνδρομητών όπου παρέχονται	Κόστος	Επίπεδο Ποιότητας Υπηρεσίας	Κατηγορία συνδρομητών όπου παρέχονται	Κόστος
Πληροφορίες για τους όρους του συμβολαίου στην ηλεκτρονική διεύθυνση:			Πληροφορίες για τους όρους του συμβολαίου στην ηλεκτρονική διεύθυνση:		
Περισσότερες πληροφορίες στο Επεξηγηματικό Κείμενο xxxxx					

4. ΔΕΙΚΤΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΤΕΛΙΚΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ (ΠΕΛΑΤΩΝ)

Δείκτης Ποιότητας H01 : Διαθεσιμότητα και χρέωση υπηρεσιών εξυπηρέτησης τελικών χρηστών				
Επωνυμία παρόχου	Ημ/νία τελευταίας μεταβολής:		23-1-2012	
	Υπηρεσία εξυπηρέτησης τελικών χρηστών	Μέσο	Ωράριο Λειτουργίας	Χρέωση (με ΦΠΑ) για αστικές/υπεραστικές κλήσεις
	Λήψη παραγγελιών ή/και παροχή πληροφοριών/βοήθειας	Τηλέφωνο (13XXX)	Δευτέρα – Σάββατο : 08:00-18:30	0,03 Ευρώ/λεπτό
			Δευτέρα – Σάββατο : 00:00-08:00 & 18:30-24:00 (μόνο αυτόμ.)	
Κυριακή & αργίες : 00:00-24:00 (μόνο αυτόμ)		Ατελώς		
	Τηλέφωνο (12XX ή 69XX...X)	Δευτέρα – Σάββατο : 08:00-20:00	0.03 Ευρώ / κλήση (αστικές) 0,06 Ευρώ / κλήση (υπεραστικές)	
	Τηλέφωνο (21XX...X)	Δευτέρα-Κυριακή & αργίες		

			00:00-24:00 (μόνο αυτόμ)	0,03 Ευρώ/λεπτό
		Fax (21XX...X)	Δευτέρα- Παρασκευή : 08:00-16:00	
	Βλαβοληψία	E-mail	Δευτέρα- Παρασκευή : 08:00-20:00	Ατελώς
		Τηλέφωνο (13XXX)	Δευτέρα- Κυριακή & αργίες : 00:00- 24:00	Ατελώς
	E-mail	Δευτέρα- Κυριακή & αργίες 00:00- 24:00	Ατελώς	

Περισσότερες πληροφορίες στο Επεξηγηματικό Κείμενο χχχχ

Δείκτης Ποιότητας H02 : Ποσοστό αναπάντητων κλήσεων ανά τηλεφωνική γραμμή εξυπηρέτησης τελικών χρηστών

Επωνυμία παρόχου	Χρονική Περίοδος Συλλογής Δεδομένων:		1-7-2012 έως 31-12-2012
	Υπηρεσία Εξυπηρέτησης τελικών χρηστών	Γραμμή επικοινωνίας	Ποσοστό αναπάντητων κλήσεων
	Λήψη παραγγελιών ή/και παροχή πληροφοριών/βοήθειας	Τηλέφωνο (13XXX)	1.1%
		Τηλέφωνο (12XX ή 69XX...X)	2.1%
		Τηλέφωνο (13XX)	3.1%
		Fax (21XX...X)	0.8%
Βλαβοληψία	Τηλέφωνο (13XXX)	0.6%	

Περισσότερες πληροφορίες στο Επεξηγηματικό Κείμενο χχχχ

Δείκτης Ποιότητας H03 : Μέσος χρόνος απόκρισης γραμμών υπηρεσιών εξυπηρέτησης τελικών χρηστών

Επωνυμία παρόχου	Χρονική Περίοδος Συλλογής Δεδομένων:		1-7-2012 έως 31-12-2012
	Υπηρεσία Εξυπηρέτησης τελικών χρηστών	Τηλεφωνική Γραμμή	Μέσος χρόνος απόκρισης γραμμών υπηρεσιών εξυπηρέτησης τελικών χρηστών (χρόνος εντός του οποίου απαντάται το 95% των ταχύτερα απαντημένων κλήσεων)
	Λήψη παραγγελιών ή/και παροχή πληροφοριών/βοήθειας	Τηλέφωνο (13XXX)	55 sec (135 sec)
		Τηλέφωνο (12XX ή 69XX...X)	25 sec (140 sec)
		Τηλέφωνο (13XX)	80 sec (150 sec)
	Βλαβοληψία	Τηλέφωνο (13XXX)	15 sec (120 sec)

Περισσότερες πληροφορίες στο Επεξηγηματικό Κείμενο χχχχ

Δείκτης Ποιότητας H04: Ποσοστό εξυπηρέτησης παραπόνων τελικών χρηστών

Επωνυμία παρόχου	Χρονική Περίοδος Συλλογής Δεδομένων:	11-6-2012 έως 11-12-2012
	Ποσοστό εξυπηρέτησης παραπόνων τελικών χρηστών	
	83,17%	
<i>Περισσότερες πληροφορίες στο Επεξηγηματικό Κείμενο χχχχ</i>		
Δείκτης Ποιότητας H05: Ποσοστό παραπόνων ορθότητας λογαριασμού		
Επωνυμία παρόχου	Χρονική Περίοδος Συλλογής Δεδομένων:	1-1-12 έως 30-6-12
	Ποσοστό παραπόνων ορθότητας λογαριασμού	
	0,79%	
<i>Περισσότερες πληροφορίες στο Επεξηγηματικό Κείμενο χχχχ</i>		

5. ΔΕΙΚΤΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΚΑΤΑΛΟΓΟΥ

Δείκτης Ποιότητας K01: Χρόνος απόκρισης υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου		
Επωνυμία παρόχου	Χρονική Περίοδος Συλλογής Δεδομένων:	1-7-2012 έως 31-12-2012
	Χρόνος απόκρισης υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου (ποσοστό κλήσεων που απαντώνται εντός 20 sec)	
	14 sec (95,03%)	
<i>Περισσότερες πληροφορίες στο Επεξηγηματικό Κείμενο χχχχ</i>		

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ζ

ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΜΕΤΡΗΤΙΚΗΣ ΔΙΑΤΑΞΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΚΙΝΗΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

Ο μετρητικός εξοπλισμός περιλαμβάνει μέσα συλλογής όλων των δεδομένων μέτρησης καθώς και όλων των λοιπών πληροφοριών που σχετίζονται με τις μετρήσεις σε ένα γεωγραφικό σημείο. Η διαδικασία πρόσβασης στις πληροφορίες μέτρησης εξασφαλίζει ότι οι πληροφορίες που έχουν καταγραφεί είναι αξιοποιήσιμες.

A. Κινητός Σταθμός Δοκιμής - MQT

Τα τεχνικά χαρακτηριστικά της χρησιμοποιούμενης μετρητικής διάταξης ποιότητας υπηρεσιών συστημάτων κινητών επικοινωνιών είναι σύμφωνη με το πρότυπο ETSI TS 102 250-4 v1.1.1 και περιλαμβάνει :

- (1) Κινητό Σταθμό δοκιμής: ο κινητός σταθμός που προσομοιώνει έναν τυπικό τελικό χρήστη
- (2) Κεραία: εξωτερική κεραία λήψης ή η κεραία του κινητού σταθμού
- (3) Μονάδα ελέγχου: ελέγχει όλα τα ενεργά μέρη της μετρητικής διάταξης
- (4) Επεξεργαστή: επεξεργάζεται τα δεδομένα μέτρησης

- (5) Μονάδα αποθήκευσης: αποθηκεύει τα δεδομένα μέτρησης και τα λογιστικά προγράμματα που χρησιμοποιούνται
- (6) MMI: Man Machine Interface για τον έλεγχο μιας μετρητικής διάταξης σε τοπικό επίπεδο ή σε απομακρυσμένο
- (7) GPS: σύστημα προσδιορισμού των γεωγραφικών συντεταγμένων
- (8) PWR: παροχή ενέργειας

Η μονάδα MMI, ανάλογα με την υπηρεσία που εξετάζεται, περιλαμβάνει και το ανάλογο κατάλληλο λογισμικό. Πιο συγκεκριμένα, τα είδη λογισμικών που απαιτούνται είναι τα κάτωθι:

- Λογισμικό Αναλυτή δικτύου: χρησιμοποιείται για τις μετρήσεις ραδιοκάλυψης και των παραμέτρων απόδοσης δικτύου (κλήσεις με εμπλοκή, κλήσεις με διακοπή, κ.α.).
- Λογισμικό Επεξεργασίας ομιλίας: χρησιμοποιείται στις μετρήσεις υπολογισμού της ποιότητας φωνής στην περίπτωση της τηλεφωνίας περιλαμβάνει τη μεθοδολογία MOS για την εξαγωγή των αποτελεσμάτων.
- Λογισμικό Επεξεργασίας πολυμέσων: χρησιμοποιείται για τις μετρήσεις της ποιότητας φωνής.

1. Κινητός σταθμός δοκιμής

Οι βασικές απαιτήσεις του κινητού σταθμού δοκιμής είναι οι ακόλουθες:

- Συμμόρφωση με τις προδιαγραφές 3 GPP.
- Ικανοποιεί τις απαιτήσεις που καθορίζονται από τις δοκιμές.
- Παρέχει τη δυνατότητα απομακρυσμένου ελέγχου παραμέτρων που χρειάζονται για τις μετρήσεις ποιότητας.
- Παρέχει τη δυνατότητα μεταφοράς των δεδομένων που απαιτούνται για τις δοκιμές ποιότητας.
- Επιτρέπει τη ρύθμιση στις βέλτιστες συνθήκες που παρέχονται από το δίκτυο (π.χ. μέγιστος αριθμός από TS, ο βέλτιστος τύπος κωδικοποίησης φωνής κτλ.).
- Δυνατότητα χρήσης είτε της εσωτερικής είτε εξωτερικής κεραίας λήψης στο κινητό σταθμό.
- Ηλεκτρική διεπαφή για είσοδο και έξοδο ήχου.
- Εξωτερικό έλεγχο της τροφοδοσίας.

2. Κεραίες δοκιμής

Ανάλογα με τη δοκιμή, χρησιμοποιείται ή ενσωματωμένη ή εξωτερική κεραία. Σε όποια περίπτωση, η πληροφορία αυτή εμπεριέχεται στα δεδομένα αρχεία μέτρησης.

Η ενσωματωμένη κεραία χρησιμοποιείται για δοκιμές που πραγματοποιούνται:

- εντός ή εκτός κτιρίου πεζά
- στατικές μετρήσεις σε περιβάλλον γραφείου.

Οι χρησιμοποιούμενες κεραίες τοποθετούνται σε σταθερές θέσεις, στις οποίες ικανοποιείται η ελάχιστη μεταξύ τους απόσταση για τη μείωση της RF επίδρασης σε αποδεκτά όρια σε αντίστοιχο ηλεκτρομαγνητικό περιβάλλον. Η απώλεια ηλεκτρικής

σύζευξης μεταξύ δύο κινητών σταθμών πρέπει να είναι το ελάχιστο, της τάξεως των 40.5 dB, όπως ορίζεται στη διάταξη 2 του πρότυπου TS 100 910.

Εξωτερικές κεραίες χρησιμοποιούνται σε μετρήσεις με οχήματα (π.χ. αυτοκίνητο, τρένο κλπ).

- Οι προτεινόμενοι τύποι κεραιών για τυπικά προφίλ τελικών χρηστών:
 - εγκατεστημένη στην οροφή του οχήματος: εξωτερική κεραία με μη προστιθέμενη εξασθένηση

Στις μετρήσεις λαμβάνονται υπόψη το κέρδος της κεραίας και οι απώλειες καλωδίων.

3. Χαρακτηριστικά συστήματος καταγραφής

Ο όρος «σύστημα καταγραφής» για τις ανάγκες της παρούσας εννοεί το μέρος της μετρητικής διάταξης, το οποίο περιλαμβάνει τον έλεγχο, την επεξεργασία και την αποθήκευση των δοκιμών.

Τα τεχνικά χαρακτηριστικά του συστήματος καταγραφής επιτρέπουν υψηλή απόδοση, η οποία δεν επηρεάζει την ορθότητα της συλλογής των δεδομένων.

Το λογισμικό διεπαφής του συστήματος είναι φιλικό προς τον τελικό χρήστη και επιτρέπει τον πλήρη έλεγχο της MQT. Όλες οι κύριες λειτουργίες μπορούν να εμποπτεύονται.

4. Σύστημα καταγραφής γεωγραφικής θέσης

Για τις μετρήσεις σε εξωτερικούς χώρους, η θέση μέτρησης προσδιορίζεται με τη χρήση μιας μονάδας GPS. Η μορφή των συντεταγμένων γίνεται με βάση το WGS-84.

Στην περίπτωση μετρήσεων σε εσωτερικό χώρο, οι συντεταγμένες των σημείων μέτρησης δίνονται ως προς κάποιο σταθερό σημείο αναφοράς.

Αναφορικά με την ανάλυση των ψηφιακών χαρτών που χρησιμοποιούνται, είναι κατά προτίμηση 50x50.

5. Συγχρονισμός

Για το συγχρονισμό των διαφόρων συσκευών που συνθέτουν το σύνολο της μετρητικής διάταξης (κινητός και σταθερός σταθμός δοκιμής) ισχύουν τα ακόλουθα:

- Η ακρίβεια και σταθερότητα των πηγών συγχρονισμού είναι υψηλή για να ικανοποιηθεί η απαιτούμενη ακρίβεια στις παραμέτρους του συστήματος (π.χ. ο χρόνος έναρξης σε ms).
- Στην περίπτωση που ένα σημείο διέγερσης υπολογίζεται είτε στον κινητό είτε στο σταθερό σταθμό δοκιμής, τότε οι απόλυτες τιμές της ημερομηνίας και ώρας μεταξύ των δύο διατάξεων πρέπει να παρουσιάζουν μεγάλη ακρίβεια, εκτός και αν υπάρχει διαδικασία συγχρονισμού τους που μπορεί να ενεργοποιηθεί.

B. Σταθερός σταθμός δοκιμής - FQT

Ανάλογα με το σενάριο δοκιμής προσδιορίζονται και τα απαιτούμενα χαρακτηριστικά του σταθερού σταθμού δοκιμής.

1. FQT για υπηρεσίες χρήστη –προς- χρήστη

Στην περίπτωση της κλασικής απλής τηλεφωνικής υπηρεσίας απαιτούνται:

- ✓ Αποκλειστική συσκευή, η οποία προσομοιώνει τη συσκευή του τελικού χρήστη (π.χ. PC-μονάδα με διεπαφή ήχου).
- ✓ Συσκευή που απαντάει στις εισερχόμενες κλήσεις.

Τύποι εξοπλισμού και διεπαφών για διάφορες μορφές τελικών χρηστών (π.χ. ISDN-So, PSTN-ab, MSC build in) καθορίζονται στο σενάριο της κάθε δοκιμής.

2. FQT για υπηρεσίες δεδομένων

Καθορίζεται πριν τις δοκιμές ο εξυπηρετητής (server) για κάθε υπηρεσία δεδομένων.

3. Σύστημα καταγραφής και συγχρονισμός

Αναφορικά με τις προδιαγραφές και τα χαρακτηριστικά τόσο του συστήματος καταγραφής όσο και του συγχρονισμού, ισχύουν τα ίδια με το MQT.

Άρθρο 19
Έναρξη ισχύος

1. Η παρούσα Απόφαση τίθεται σε ισχύ από την ημερομηνία δημοσίευσής της στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, εκτός εάν ορίζεται διαφορετικά στην παρούσα.
2. Η παρούσα Απόφαση και τα Παραρτήματά της να δημοσιευθούν στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Μαρούσι, 27 Σεπτεμβρίου 2011

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ
Δρ. ΛΕΩΝΙΔΑΣ Ι. ΚΑΝΕΛΛΟΣ