

Μαρούσι, 18-04-2022

ΑΠ 1027/3

**ΑΠΟΦΑΣΗ**

**ΘΕΜΑ:** «Έγκριση Αποτελεσμάτων Δημόσιας Διαβούλευσης αναφορικά με τον με τον καθορισμό των δεικτών ποιότητας υπηρεσιών της Καθολικής Υπηρεσίας και των στόχων τους και εναρμόνιση του πλαισίου αυτών στο ν.4727/2020»

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

**Αφού έλαβε υπόψη:**

1. Το ν. 4727/2020 «Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) – Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 184/Α/2020), ιδίως τα στοιχεία ιβ, κδ, κζ και λγ της παραγράφου 2 του άρθρου 113, την παράγραφο 1 του άρθρου 192, το άρθρο 195 καθώς και τις παρ. 2 και 3 του άρθρου 230,
2. το ν. 4070/2012 «Ρυθμίσεις Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Μεταφορών, Δημοσίων Έργων και άλλες διατάξεις», (ΦΕΚ 82/Α/10-04-2012), ως ισχύει, ιδίως τα άρθρα 6 έως 11 και 12 στοιχεία κθ,
3. την Υπουργική Απόφαση υπ. αριθμ. 7435 ΕΞ 2022 «Καθορισμός του περιεχομένου της Καθολικής Υπηρεσίας, του εύλογου αιτήματος, των προϋποθέσεων, των κριτηρίων επιλογής και της διαδικασίας για τον καθορισμό επιχείρησης ή επιχειρήσεων που υπέχουν υποχρέωση παροχής Καθολικής Υπηρεσίας» (Β' 1297),
4. την απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 375/10/14-2-2006 «Κανονισμός Διαδικασίας Δημόσιας Διαβούλευσης» (Β' 314),
5. την απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 922/3/24-05-2021 «Διεξαγωγή Δημόσιας Διαβούλευσης αναφορικά με τον καθορισμό των δεικτών ποιότητας υπηρεσιών της Καθολικής Υπηρεσίας και των στόχων τους και εναρμόνιση του πλαισίου αυτών στο ν.4727/2020»,

6. την απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 40853/10-06-2021 «Παράταση προθεσμίας υποβολής απαντήσεων στη Δημόσια Διαβούλευση της ΕΕΤΤ αναφορικά με τον καθορισμό των δεικτών ποιότητας υπηρεσιών της Καθολικής Υπηρεσίας και των στόχων τους και εναρμόνιση του πλαισίου αυτών στο ν.4727/2020»,
7. τις απαντήσεις των ενδιαφερόμενων φορέων στην ως άνω δημόσια διαβούλευση που διεξήγαγε η ΕΕΤΤ κατά το χρονικό διάστημα από τις 26/05/2021 μέχρι και τις 09/07/2021, οι οποίες δημοσιεύτηκαν στην ιστοσελίδα της ΕΕΤΤ:

A/A	Συμμετέχων στην ΔΔ	Αρ. πρωτ. ΕΕΤΤ
1.	COSMOTE ΚΙΝΗΤΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΑΕ	8281/Φ960/08-07-2021 (εμπιστ.)
2.	NOVA Μ.Α.Ε. (ΠΡΩΗΝ FORTHNET Α.Ε.)	8287/Φ960/08-07-2021 (εμπιστ.)
3.	Δρ Γεώργιος Γιαννιτσιώτης	15968/26-05-2021 (εμπιστ.)

8. τη με αριθ. πρωτ. ΕΕΤΤ 36042/14-04-2022 εισήγηση της αρμόδιας Υπηρεσίας της ΕΕΤΤ.
9. και ύστερα από προφορική Εισήγηση των Προέδρου και Αντιπροέδρου της ΕΕΤΤ (κ.κ. Καθηγητή Κωνσταντίνου Μασσέλου και Καθηγητή Δημήτριου Βαρουτά).

### **Επειδή,**

Τα σχόλια δεν περιέχουν πληροφορίες εμπιστευτικού χαρακτήρα σύμφωνα με τους ενωσιακούς και τους ελληνικούς κανόνες σχετικά με το εμπορικό απόρρητο.

### **Αποφασίζει:**

Εγκρίνει τις απαντήσεις στην δημόσια διαβούλευση αναφορικά με τον καθορισμό των δεικτών ποιότητας υπηρεσιών της Καθολικής Υπηρεσίας και των στόχων τους και εναρμόνιση του πλαισίου αυτών στο ν.4727/2020 και ορίζει τη δημοσίευσή τους στην ιστοσελίδα της ΕΕΤΤ, όπως παρουσιάζονται στο συνημμένο Παράρτημα της παρούσας.



ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Αποτελέσματα Δημόσιας Διαβούλευσης  
αναφορικά με τον καθορισμό των δεικτών  
ποιότητας υπηρεσιών της Καθολικής Υπηρεσίας  
και των στόχων τους

---

Μαρούσι, Απρίλιος 2022  
Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων  
(ΕΕΤΤ)

---

## Εισαγωγή

Η ΕΕΤΤ διενήργησε Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με τον καθορισμό των δεικτών ποιότητας υπηρεσιών της Καθολικής Υπηρεσίας και των στόχων τους από την 26<sup>η</sup> Μαΐου 2021 μέχρι και την 9η Ιουλίου 2021. Στη συγκεκριμένη Δημόσια Διαβούλευση συμμετείχαν οι:

- COSMOTE ΚΙΝΗΤΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΑΕ (εμπιστ)
- NOVA Μ.Α.Ε. (ΠΡΩΗΝ FORTHNET Α.Ε.) (εμπιστ)
- Δρ. Γεώργιος Γιαννιτσιώτης( εμπιστ)

Καταγράφονται οι θέσεις όλων των συμμετεχόντων στη Δημόσια Διαβούλευση ακόμη και αυτών που χαρακτήρισαν τις απαντήσεις τους ως εμπιστευτικές.

## Ερωτήσεις και απαντήσεις δημόσιας διαβούλευσης

1. **Θεωρείτε τους 4 δείκτες ποιότητας που προτείνονται ως κατάλληλους για τον έλεγχο της ποιότητας των υπηρεσιών της καθολικής υπηρεσίας;**

Όλοι οι συμμετέχοντες θεωρούν ότι οι 4 δείκτες που προτείνονται για τον έλεγχο της ποιότητας των υπηρεσιών καθολικής υπηρεσίας είναι ορθοί και κατάλληλοι.

## Θέση ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ λαμβάνοντας υπόψη τις αποκρίσεις των συμμετεχόντων θα συμπεριλάβει τους 4 δείκτες που προτάθηκαν στο κείμενο της Δημόσιας Διαβούλευσης, στην σχετική Απόφασή της για τον καθορισμό των δεικτών ποιότητας των υπηρεσιών που εμπίπτουν στο πλαίσιο της Καθολικής Υπηρεσίας.

2. **Συμφωνείτε με τις τιμές/στόχους που προτείνονται;**
3. **Αν όχι, ποιες τιμές/στόχους θεωρείτε κατάλληλες για τους 4 προτεινόμενους δείκτες ποιότητας, της καθολικής υπηρεσίας; Παρακαλούμε αιτιολογείστε.**

Οι βασικές απόψεις των συμμετεχόντων σχετικά με τις προτεινόμενες τιμές/στόχους συνοψίζονται ως εξής:

Ένας συμμετέχων συμφωνεί με τις προτεινόμενες τιμές/στόχους.

Ένας συμμετέχων δεν συμφωνεί με την προτεινόμενη τιμή στον δείκτη «Χρόνος επισκευής Βλαβών» γιατί εκτιμά ότι δεν έχουν ληφθεί υπόψιν συγκεκριμένα βήματα της διαδικασίας βλαβοδιαχείρισης, όπως η πιστοποίηση της βλάβης και η μετακίνηση του τεχνικού. Στο πλαίσιο αυτό προτείνει μεγαλύτερους χρόνους αποκατάστασης στις μεμονωμένες βλάβες. Δεν προτείνει ωστόσο μεγαλύτερο χρόνο αποκατάστασης στις καλωδιακές βλάβες, δεδομένου ότι ο αριθμός τους αναμένεται να είναι μειωμένος λόγω της ασύρματης μετάδοσης. Εκτιμά ότι στον χρόνο επισκευής βλαβών δεν λαμβάνεται υπόψη η τεχνολογία

που είναι πλέον ευρυζωνική και επομένως χρειάζεται επιπλέον χρόνος για την πιστοποίηση της βλάβης από το 2ο επίπεδο. Ο ίδιος συμμετέχων θεωρεί ότι οι στόχοι θα πρέπει να εναρμονιστούν με τις διατάξεις του Κανονισμού Γενικών Αδειών που προβλέπουν αντίστοιχους χρόνους για επίλυση καλωδιακής και ατομικής βλάβης.

Τέλος, ένας συμμετέχων δεν συμφωνεί με τις προτεινόμενες τιμές/στόχους των 4 δεικτών ποιότητας εκτιμώντας ότι δεν έχει ληφθεί υπόψη το συμφέρον του πολίτη-καταναλωτή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και θα έπρεπε να είναι πιο αυστηροί δεδομένου ότι από την Καθολική Υπηρεσία εξυπηρετεί συνήθως μειονεκτούσες περιοχές (Less Favoured Areas -LFAs κατά την EU) όπου κατοικούν συνήθως άτομα μεγαλύτερων ηλικιών. Θεωρεί ότι οι στόχοι πρέπει να μειωθούν και αντιπροτείνει μια μεγαλύτερη διαβάθμιση για τον χρόνο αρχικής σύνδεσης και με αυστηρότερα όρια που ξεκινούν από 1 εβδομάδα για το **80%** των αιτήσεων με μέγιστο τις 4 εβδομάδες για το σύνολο των αιτήσεων.

Σχετικά με το ποσοστό των βλαβών θεωρεί ότι πρέπει να μειωθεί αισθητά και προτείνει ως στόχο το 2,5% ανά 100 συνδέσεις. Για το ποσοστό βλαβών προτείνει μια μεγαλύτερη διαβάθμιση που ως μέγιστο χρόνο για το σύνολο των βλαβών θα έχει τις 96 ώρες. Τέλος ο ίδιος συμμετέχων προτείνει τα παράπονα σε λάθη για λογαριασμούς να είναι 0,01%.

## Θέση EETT

Η EETT σημειώνει ότι κατά τον καθορισμό των τιμών-στόχων των δεικτών ποιότητας έλαβε υπόψη τόσο το υφιστάμενο ρυθμιστικό πλαίσιο για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες, όσο και το συμφέρον των τελικών χρηστών. Στο συγκεκριμένο πλαίσιο, η EETT θεωρεί ότι λόγω της δομής της Ελληνικής αγοράς, στην οποία η συντριπτική πλειοψηφία των συνδέσεων παρέχονται πάνω από το χάλκινο δίκτυο χαλκού του ΟΤΕ, οι όροι που έχουν τεθεί όσον αφορά την παράδοση νέων κυκλωμάτων και τη βλαβοδιαχείριση σε επίπεδο χονδρικής, καθορίζουν και περιορίζουν σε μεγάλο βαθμό τις τιμές-στόχους των δεικτών ποιότητας και επομένως η EETT εμμένει στην αρχική της πρόταση ως προς τους 3 στόχους και συγκεκριμένα τον χρόνο παροχής της αρχικής σύνδεσης, το ποσοστό βλαβών ανά γραμμή πρόσβασης και τα παράπονα για λάθη σε λογαριασμούς

Στην περίπτωση του χρόνου επισκευής βλαβών, και δεδομένου ότι στις υποχρεώσεις της ΚΥ πλέον θα περιλαμβάνεται και η υπηρεσία επαρκούς ευρυζωνικής πρόσβασης στο διαδίκτυο η EETT θα τροποποιεί την διαβάθμιση των στόχων του εν λόγω δείκτη ως εξής:

- 50% σε 36 ώρες
- 85% σε 72 ώρες
- 95% σε 144 ώρες

4. **Θεωρείτε ότι υπάρχουν και άλλοι δείκτες -δείκτες από το Παράρτημα Χ του Ν.4727/2020 ή οποιοιδήποτε άλλοι- οι οποίοι θα πρέπει να συμπεριληφθούν για τον έλεγχο ποιότητας των υπηρεσιών της Καθολικής Υπηρεσίας; Παρακαλούμε αιτιολογείστε.**

Όλοι οι συμμετέχοντες δήλωσαν ότι δεν υπάρχουν ή δεν προτείνουν άλλους δείκτες που θα πρέπει να συμπεριληφθούν και οι προτεινόμενοι καλύπτουν πλήρως τις απαιτήσεις για τον έλεγχο ποιότητας της ΚΥ.



ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

**Θέση ΕΕΤΤ** Η ΕΕΤΤ λαμβάνοντας υπόψη τις παρατηρήσεις των συμμετεχόντων θα συμπεριλάβει τους 4 δείκτες στην σχετική της Απόφαση για τον καθορισμό της ποιότητας των υπηρεσιών που εμπίπτουν στο πλαίσιο της Καθολικής Υπηρεσίας.

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ

ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΜΑΣΣΕΛΟΣ