

ΑΠΟΦΑΣΗ

ΘΕΜΑ: «Κανονισμός για τον καθορισμό των δεικτών ποιότητας και των στόχων επίδοσης στην παροχή Καθολικής Υπηρεσίας»

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» (Α'184), ιδίως τα στοιχεία ιβ, κδ, κζ και λγ της παραγράφου 2 του άρθρου 113, την παράγραφο 1 του άρθρου 192, το άρθρο 195, τις παρ. 2 και 3 του άρθρου 230, καθώς και το Παράρτημα Χ,
2. το ν. 4070/2012 «Ρυθμίσεις Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Μεταφορών, Δημοσίων Έργων και άλλες διατάξεις», (Α'82), ως ισχύει, ιδίως τα άρθρα 6 έως 11 και 12 στοιχεία κθ,
3. την Υπουργική Απόφαση υπ. αριθμ. 7435 ΕΞ 2022/28-02-2022 «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 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»,
5. 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»,

6. την απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 1027/3/18-04-2022 «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»,
7. τη με αριθ. πρωτ. ΕΕΤΤ 36043 /14-04-2022 εισήγηση της αρμόδιας Υπηρεσίας της ΕΕΤΤ.
8. και ύστερα από προφορική Εισήγηση των Προέδρου και Αντιπροέδρου της ΕΕΤΤ (κ.κ. Καθηγητή Κωνσταντίνου Μασσέλου και Καθηγητή Δημήτριου Βαρουτά).

Αποφασίζει:

Εκδίδει τον κανονισμό για τον καθορισμό των δεικτών ποιότητας και των στόχων επίδοσης στην παροχή Καθολικής Υπηρεσίας, οι διατάξεις του οποίου έχουν ως ακολούθως:

Κανονισμός για τον καθορισμό των δεικτών ποιότητας και των στόχων επίδοσης στην παροχή Καθολικής Υπηρεσίας

Άρθρο 1 **Σκοπός**

Σκοπός της παρούσας είναι ο καθορισμός των δεικτών ποιότητας και των στόχων επίδοσης στην παροχή Καθολικής Υπηρεσίας, ο προσδιορισμός του περιεχομένου και της μορφής των προς δημοσίευση πληροφοριών και ο προσδιορισμός του τρόπου δημοσίευσής τους για τις επιχειρήσεις που υπέχουν υποχρεώσεις Καθολικής Υπηρεσίας.

Άρθρο 2 **Καθορισμός Δεικτών Ποιότητας και στόχων επίδοσης**

1. Η ΕΕΤΤ καθορίζει τους δείκτες ποιότητας και τους στόχους επίδοσης σύμφωνα με το Παράρτημα της παρούσας για τις επιχειρήσεις που υπέχουν υποχρεώσεις Καθολικής Υπηρεσίας. Ο πάροχος Καθολικής Υπηρεσίας υποχρεούται να παρέχει τις υπηρεσίες, ανταποκρινόμενος στους ως άνω στόχους, σύμφωνα με τους δείκτες, ορισμούς και μεθόδους μέτρησης που αναφέρονται στο Παράρτημα Ι της παρούσας.

2. Οι δείκτες ποιότητας και οι στόχοι που θέτει κατά τα ως άνω η ΕΕΤΤ δύνανται να αναθεωρούνται με Απόφαση της ΕΕΤΤ, η οποία θα ισχύει για το επόμενο από τη δημοσίευσή της ημερολογιακό έτος.

Άρθρο 3

Προσδιορισμός περιεχομένου και μορφής των προς δημοσίευση πληροφοριών και τρόπος δημοσίευσής τους

1. Οι τιμές των δεικτών ποιότητας του Παραρτήματος Ι που μετράει ο πάροχος Καθολικής Υπηρεσίας δημοσιεύονται σύμφωνα με τον Πίνακα του Παραρτήματος ΙΙ της παρούσας. Στην περίπτωση που κατά τον υπολογισμό των δεικτών δεν ακολουθείται επακριβώς η προβλεπόμενη μεθοδολογία μέτρησης σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Παράρτημα Ι της παρούσας, ο Πάροχος Καθολικής Υπηρεσίας υποχρεούται να αιτιολογεί πλήρως τις όποιες τυχόν αποκλίσεις αναφέροντας τούτο με τη μορφή σχολίων στο αντίστοιχο πεδίο του Πίνακα του Παραρτήματος ΙΙ της παρούσας. Οι ανωτέρω αποκλίσεις αποτυπώνονται σε ετήσια έκθεση Καθολικής Υπηρεσίας, όπως αυτή υποβάλλεται από τον Πάροχο Καθολικής Υπηρεσίας στην ΕΕΤΤ, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 10 της υπ' αριθμ 7435 ΕΞ 2022 Υπουργικής Απόφασης.

2. Οι πληροφορίες της παραγράφου 1 δημοσιεύονται σε ετήσια βάση εντός τριών μηνών από την λήξη του έτους στο οποίο αναφέρονται και διαβιβάζονται στην ΕΕΤΤ σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 10 της υπ' αριθμ 7435 ΕΞ 2022 Υπουργικής Απόφασης.

3. Οι πληροφορίες της παραγράφου 1 του παρόντος άρθρου δημοσιεύονται από τον πάροχο Καθολικής Υπηρεσίας σε εμφανές σημείο στην ιστοσελίδα του.

4. Ο πάροχος Καθολικής Υπηρεσίας υποχρεούται να καθιστά διαθέσιμες τις ως άνω πληροφορίες στην ιστοσελίδα του, σε μορφή που είναι σαφής, κατανοητή, μηχανικώς αναγνώσιμη και προσβάσιμη σε τελικούς χρήστες με αναπηρίες σύμφωνα με το ενωσιακό δίκαιο για την εναρμόνιση των απαιτήσεων προσβασιμότητας των προϊόντων και των υπηρεσιών..

Άρθρο 4

Τελική Διάταξη

Από την έναρξη ισχύος της παρούσας καταργείται η απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 472/170/21-03-2008 (Β'885) και οι τροποποιητικές αυτής αποφάσεις της ΕΕΤΤ, ΑΠ 697/15/18-07-2013 (Β'1876) και ΑΠ 961/2/12-10-2020 (Β'5149).

Άρθρο 5
Έναρξη Ισχύος

1. Η έναρξη ουσιαστικής ισχύος της παρούσας άρχεται από τη θέση σε ισχύ της απόφασης ορισμού του παρόχου καθολικής υπηρεσίας κατά τις διατάξεις του ν.4727/2020.

2. Η παρούσα και τα Παραρτήματα αυτής τα οποία αποτελούν αναπόσπαστο τμήμα της να δημοσιευθούν στην εφημερίδα της Κυβερνήσεως,

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι
Δείκτες ποιότητας, ορισμοί, μέθοδοι μέτρησης και στόχοι επίδοσης των υπηρεσιών της Καθολικής Υπηρεσίας

A/A	ΔΕΙΚΤΗΣ	ΟΡΙΣΜΟΣ	ΜΕΘΟΔΟΣ ΜΕΤΡΗΣΗΣ	ΣΤΟΧΟΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ
1	Χρόνος παροχής της αρχικής σύνδεσης ¹	ETSI ES 202 057	ETSI EG 202 057	3 εβδομάδες, για το 80% των αιτήσεων 9 εβδομάδες, για το 95% των αιτήσεων 12 εβδομάδες, για το 99% των αιτήσεων
2	Ποσοστό βλαβών ανά γραμμή πρόσβασης	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057	Συχνότητα βλαβών ανά 100 συνδέσεις ανά έτος 13,5
3	Χρόνος επισκευής βλαβών ²	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057	το 50% σε 36 ώρες το 85% σε 72 ώρες

¹ Στο συνολικό χρόνο παροχής αρχικής σύνδεσης δεν προσμετρώνται τα παρακάτω:

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

² Στο συνολικό χρόνο επισκευής βλάβης δεν συμπεριλαμβάνονται τα παρακάτω:

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

				το 95% σε 144 ώρες
4	Παράπονα για λάθη σε λογαριασμούς	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057	0,2%

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ

Πίνακας δημοσίευσης επιδόσεων Καθολικής Υπηρεσίας

A/A	ΔΕΙΚΤΗΣ	ΣΤΟΧΟΣ	Επίδοση για το έτος
1	Χρόνος παροχής της αρχικής σύνδεσης	3 εβδομάδες, για το 80% των αιτήσεων 9 εβδομάδες, για το 95% των αιτήσεων 12 εβδομάδες, για το 99% των αιτήσεων	
2	Ποσοστό βλαβών ανά γραμμή πρόσβασης	Συχνότητα βλαβών ανά 100 συνδέσεις ανά έτος 13,5	
3	Χρόνος επισκευής βλαβών	το 50% σε 36 ώρες το 85% σε 72 ώρες το 95% σε 144 ώρες	
4	Παράπονα για λάθη σε λογαριασμούς	0,2%	

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ

ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΜΑΣΣΕΛΟΣ