

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^η 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 ΕΥ) 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 ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ 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 ΕΕΤΤ 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 ΕΕΤΤ 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 ΕΕΤΤ 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 οποιοδήποτε 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.

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.