

i.

Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με την πρόταση του  
ΟΤΕ για τους δείκτες αποδοτικότητας (KPIs) για τις  
υπηρεσίες της Προσφοράς Αναφοράς ΟΤΕ για πρόσβαση  
σε φυσική υποδομή και τεχνικά έργα(ΡΙΑ)

**Μαρούσι, Οκτώβριος 2025**  
**Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων, ΕΕΤΤ**

## **I. Πρόλογος**

Η παρούσα δημόσια διαβούλευση διεξάγεται από την ΕΕΤΤ στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της από το ν. 4727/2020 και σύμφωνα με την απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 1063/02/30-1-2023 «Ορισμός Εθνικής αγοράς χονδρικής τοπικής πρόσβασης σε σταθερή θέση, καθορισμός επιχειρήσεων με σημαντική ισχύ στην εν λόγω αγορά και υποχρεώσεις αυτών (Αγορά 1 Σύστασης Ευρωπαϊκής Επιτροπής 2020/2245/ΕΕ, 5ος Κύκλος Ανάλυσης)».

Με την παρούσα τίθεται σε δημόσια διαβούλευση η πρόταση του ΟΤΕ για τους δείκτες αποδοτικότητας (KPIs) για τις υπηρεσίες της Προσφοράς Αναφοράς ΟΤΕ για πρόσβαση σε φυσική υποδομή και τεχνικά έργα (PIA).

Ως ημερομηνία έναρξης της δημόσιας διαβούλευσης ορίζεται η 3<sup>η</sup> Νοεμβρίου 2025, ημέρα Δευτέρα και λήξης η 5<sup>η</sup> Δεκεμβρίου 2025, ημέρα Παρασκευή και ώρα 3:00 μ.μ.

Οι απαντήσεις υποβάλλονται επωνύμως, στην ελληνική γλώσσα, σε ηλεκτρονική μορφή μέχρι και την ημερομηνία λήξης της δημόσιας διαβούλευσης. Τυχόν ανώνυμες απαντήσεις δεν θα λαμβάνονται υπόψη. Οι απαντήσεις δημοσιεύονται αυτούσιες και επωνύμως στην ιστοσελίδα της ΕΕΤΤ. Οι απαντήσεις των ενδιαφερομένων καθώς και άλλες πληροφορίες ή στοιχεία που περιέρχονται στην ΕΕΤΤ κατά τη διαδικασία της δημόσιας διαβούλευσης, είναι αυστηρά εμπιστευτικές, μόνο εφόσον έχουν χαρακτηριστεί ως τέτοιες από τα ενδιαφερόμενα μέρη. Σε αυτές τις περιπτώσεις το ενδιαφερόμενο μέρος υποβάλλει επιπλέον και μη εμπιστευτική έκδοση των απαντήσεών του. Εμπιστευτικές απαντήσεις οι οποίες δεν ακολουθούν την ως άνω οδηγία/κατευθυντήρια γραμμή υποβολής μη εμπιστευτικής έκδοσης, δεν δεσμεύουν την ΕΕΤΤ.

Σε κάθε περίπτωση, η υποχρέωση της EETT προς τήρηση εμπιστευτικότητας δεν επηρεάζει την αρμοδιότητά της να προβαίνει σε δημοσιοποίηση πληροφοριών που είναι αναγκαίες για την εκπλήρωση των καθηκόντων της ή εφόσον τούτο επιτάσσεται στο πλαίσιο ελέγχου που διενεργείται από ελληνικές ή ενωσιακές αρχές. Οι συμμετέχοντες στις δημόσιες διαβουλεύσεις της EETT είναι ενήμεροι και συναινούν ότι τυχόν προσωπικά στοιχεία που αναφέρονται πάνω στην απάντησή τους ενδέχεται να δημοσιευθούν μαζί με αυτήν. Σχετικά με τη Δήλωση περί απορρήτου και προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα της EETT δείτε εδώ:

<https://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/privacy.html>

Οι απαντήσεις πρέπει να φέρουν την ένδειξη:

*«Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με τους δείκτες αποδοτικότητας της Προσφοράς Αναφοράς ΟΤΕ για πρόσβαση σε φυσική υποδομή και τεχνικά έργα»*

Οι τοποθετήσεις των συμμετεχόντων πρέπει να τίθενται με παραπομπή σε συγκεκριμένες ενότητες, σημεία των τεχνικών προδιαγραφών του προτεινόμενου κειμένου και όχι αόριστα.

Οι απαντήσεις υποβάλλονται στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου : [pia@eett.gr](mailto:pia@eett.gr).

Κατά τη διάρκεια της Δημόσιας Διαβούλευσης είναι δυνατόν να παρέχονται από την EETT διευκρινιστικές απαντήσεις σε ερωτήσεις των ενδιαφερομένων, οι οποίες υποβάλλονται επώνυμα και με σαφήνεια μόνο μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση: [pia@eett.gr](mailto:pia@eett.gr).

Το παρόν κείμενο δεν δεσμεύει την EETT ως προς το περιεχόμενο της ρύθμισης που θα επακολουθήσει.

## **II. Θέματα προς διαβούλευση**

### **Δείκτες αποδοτικότητας για τις υπηρεσίες της Προσφοράς Αναφοράς ΟΤΕ για πρόσβαση σε φυσική υποδομή και τεχνικά έργα**

Ακολουθεί η πρόταση του ΟΤΕ για τους δείκτες αποδοτικότητας (KPIs) για τις υπηρεσίες της Προσφοράς Αναφοράς ΟΤΕ για πρόσβαση σε φυσική υποδομή και τεχνικά έργα (PIA) η οποία τίθεται προς διαβούλευση.

**Παράρτημα. Δείκτες αποδοτικότητας**

Ο ΟΤΕ θα δημοσιεύει ανά εξάμηνο δείκτες αποδοτικότητας για τις υπηρεσίες που περιγράφονται στην Προσφορά Αναφοράς Πρόσβασης σε Φυσική Υποδομή και Τεχνικά Έργα ΟΤΕ για το σύνολο των Παρόχων και για κάθε ένα ξεχωριστά.

Στους δείκτες αποδοτικότητας που χαρακτηρίζονται εμπιστευτικοί θα έχει πρόσβαση η ΕΕΤΤ για το σύνολο των Τ.Π και ο κάθε Τ.Π. για τους δείκτες που αφορούν τα δικά του αιτήματα.

Οι δείκτες αποδοτικότητας δημοσιεύονται ανά κατηγορία υπηρεσίας συνολικά για την επικράτεια.

Για τις υπηρεσίες :

- Πρόσβαση σε αγωγούς/σωληνώσεις στο δίκτυο χαλκού του ΟΤΕ
- Πρόσβαση σε αγωγούς/σωληνώσεις NGA/FTTC & FTTH δικτύου ΟΤΕ μεταξύ ΑΚ και καμπίνας NGA/FTTC & FTTH
- Παροχή σκοτεινής ίνας μεταξύ ΑΚ – υπαίθριας καμπίνας
- Παροχή σκοτεινής ίνας μεταξύ υπαίθριας καμπίνας FTTH– εισόδου κτιρίου

οι δείκτες αποδοτικότητας θα περιλαμβάνουν τα εξής στοιχεία:

- Αριθμός υποβληθέντων αιτημάτων. (Εμπιστευτικό). Υποβληθέντα θεωρούνται τα αιτήματα που μετά και τη χρονική ολίσθηση που προκύπτει βάσει της διαδικασίας παροχής παραμένουν στην περίοδο αναφοράς του δείκτη.
- Αριθμός αποδεκτών αιτημάτων. (Εμπιστευτικό). Περιλαμβάνονται τα αιτήματα μελέτης εφικτότητας καθώς και τα αιτήματα παροχής της υπηρεσίας που έγιναν αποδεκτά χωρίς λάθη και ελλείψεις στην περίοδο αναφοράς του δείκτη
- Αριθμός αποδεκτών αιτημάτων σε σχέση με τα υποβληθέντα.
- Αριθμός ελλιπών αιτημάτων. (Εμπιστευτικό). Αφορά τα αιτήματα μελέτης εφικτότητας καθώς και τα αιτήματα παροχής της υπηρεσίας που δεν έγιναν αποδεκτά λόγω ελλείψεων στα απαιτούμενα στοιχεία από πλευράς παρόχων.
- Αριθμός ελλιπών αιτημάτων σε σχέση με τα υποβληθέντα στην περίοδο αναφοράς του δείκτη.
- Αριθμός απορριφθέντων αιτημάτων ανά λόγο απόρριψης (Εμπιστευτικό). Αφορά τα αιτήματα μελέτης εφικτότητας καθώς και τα αιτήματα παροχής της υπηρεσίας που απορρίφθηκαν στην περίοδο αναφοράς του δείκτη.
- Αριθμός απορριφθέντων αιτημάτων ανά λόγο απόρριψης σε σχέση με τα αποδεκτά στην περίοδο αναφοράς του δείκτη.

- Αριθμός αιτημάτων που η τεχνική μελέτη παραδόθηκε από τον ΟΤΕ εντός προβλεπόμενου χρόνου στην περίοδο αναφοράς του δείκτη. (Εμπιστευτικό)
- Αριθμός αιτημάτων που η τεχνική μελέτη παραδόθηκε από τον ΟΤΕ εντός προβλεπόμενου χρόνου σε σχέση με τα αποδεκτά στην περίοδο αναφοράς του δείκτη.
- Αριθμός ακυρωθέντων αιτημάτων. Αφορά αιτήματα που ακυρώθηκαν από τον Τ.Π. στην περίοδο αναφοράς του δείκτη. (Εμπιστευτικό).
- Αριθμός ακυρωθέντων αιτημάτων σε σχέση με τα αποδεκτά στην περίοδο αναφοράς του δείκτη.
- Αριθμός αιτημάτων σε εκκρεμότητα (όχι σε τελική κατάσταση) (Εμπιστευτικό)
- Αριθμός αιτημάτων σε εκκρεμότητα (όχι σε τελική κατάσταση) σε σχέση με τα αποδεκτά.
- Αριθμός αιτημάτων που καθυστερούν να παραδοθούν ανά λόγο καθυστέρησης εξαιρώντας τους ανενεργούς χρόνους. (Εμπιστευτικό). (Οι ανενεργοί χρόνοι θα καταγράφονται στη διάρκεια εξέλιξης του αιτήματος.)
- Αριθμός αιτημάτων που καθυστερούν να παραδοθούν ανά λόγο καθυστέρησης σε σχέση με τα αποδεκτά.
- Αριθμός ολοκληρωμένων αιτημάτων. (Εμπιστευτικό)
- Αριθμός ολοκληρωμένων αιτημάτων σε σχέση με τα αποδεκτά.
- Αριθμός αιτημάτων που ολοκληρώνονται εμπρόθεσμα (εντός SLA) (Εμπιστευτικό). (Μετά την αφαίρεση τυχόν ανενεργών χρόνων - χρόνων παρόχων)
- Αριθμός αιτημάτων που ολοκληρώνονται εμπρόθεσμα (εντός SLA) σε σχέση με τα ολοκληρωμένα.
- Ανενεργοί χρόνοι/ λόγοι καθυστέρησης εκτός υπαιτιότητας ΟΤΕ (Π.χ. Άδειες – Καθυστέρηση στην πρόσβαση σε κατοικία που είναι passed ή και connected – Χρόνος παρόχων για την ολοκλήρωση των εργασιών από την πληρωμή των τελών. Εμπιστευτικό)
- Αριθμός βλαβών (Εμπιστευτικό)
- Αριθμός βλαβών που απορρίφθηκαν λόγω μη ευθύνης ΟΤΕ. (Εμπιστευτικό)
- Αριθμός βλαβών που απορρίφθηκαν λόγω μη ευθύνης ΟΤΕ σε σχέση με τις συνολικές.
- Αριθμός βλαβών που το συνδυαστικό ραντεβού έγινε εντός προβλεπόμενου χρόνου (2ΕΗ). (Εμπιστευτικό)
- Αριθμός βλαβών που το συνδυαστικό ραντεβού έγινε εντός προβλεπόμενου χρόνου (2ΕΗ) σε σχέση με τις συνολικές μη απορριφθείσες βλάβες.
- Αριθμός βλαβών που το συνδυαστικό ραντεβού έγινε σε περισσότερες από 2 ΕΗ λόγω ευθύνης ΟΤΕ. (Εμπιστευτικό. Μετά την αφαίρεση τυχόν ανενεργών χρόνων)

- Αριθμός βλαβών που το συνδυαστικό ραντεβού έγινε σε περισσότερες από 2 ΕΗ λόγω ευθύνης ΟΤΕ σε σχέση με τις συνολικές μη απορριφθείσες βλάβες.
- Αριθμός βλαβών που η άρση βλάβης έγινε σε περισσότερες ΕΗ από τον προβλεπόμενο χρόνο SLA λόγω ευθύνης ΟΤΕ. (Εμπιστευτικό. Μετά την αφαίρεση τυχόν ανενεργών χρόνων)
- Αριθμός βλαβών που η άρση βλάβης έγινε σε περισσότερες ΕΗ από το SLA λόγω ευθύνης ΟΤΕ σε σχέση με τις συνολικές μη απορριφθείσες.
- Ανενεργοί χρόνοι/ λόγοι καθυστέρησης εκτός υπαιτιότητας ΟΤΕ (Π.χ. Άδειες – Καθυστερήση στην πρόσβαση σε κατοικία που είναι passed ή και connected – Χρόνος παρόχων για την ολοκλήρωση των εργασιών από την πληρωμή των τελών. Εμπιστευτικό)

Για τις υπηρεσίες:

-Πρόσβαση σε στύλο

-Ανύψωση σε στύλο (λοιπές περιοχές ΟΤΕ)

οι δείκτες αποδοτικότητας θα περιλαμβάνουν τα εξής στοιχεία:

- Αριθμός υποβληθέντων αιτημάτων (Εμπιστευτικό)
- Αριθμός αποδεκτών αιτημάτων (χωρίς λάθη/ελλείψεις) (Εμπιστευτικό)
- Αριθμός αποδεκτών αιτημάτων (χωρίς λάθη/ελλείψεις) σε σχέση με τα υποβληθέντα.
- Αριθμός ελλιπών αιτημάτων (Εμπιστευτικό. Αφορά ελλείψεις στα αιτήματα από πλευράς παρόχων)
- Αριθμός ελλιπών αιτημάτων σε σχέση με τα υποβληθέντα.
- Αριθμός απορριφθέντων αιτημάτων ανά λόγο απόρριψης (Εμπιστευτικό)
- Αριθμός απορριφθέντων αιτημάτων ανά λόγο απόρριψης σε σχέση με τα αποδεκτά.
- Αριθμός ακυρωθέντων αιτημάτων (Εμπιστευτικό. Ακύρωση από τον πάροχο.)
- Αριθμός ακυρωθέντων αιτημάτων σε σχέση με τα αποδεκτά.
- Αριθμός ολοκληρωμένων αιτημάτων (Εμπιστευτικό)
- Αριθμός ολοκληρωμένων αιτημάτων σε σχέση με τα αποδεκτά.
- Αριθμός βλαβών (Εμπιστευτικό)
- Αριθμός βλαβών που απορρίφθηκαν λόγω μη ευθύνης ΟΤΕ. (Εμπιστευτικό)
- Αριθμός βλαβών που απορρίφθηκαν λόγω μη ευθύνης ΟΤΕ σε σχέση με τις συνολικές.
- Αριθμός βλαβών που η άρση βλάβης έγινε σε περισσότερες ΕΗ από τον προβλεπόμενο χρόνο SLA λόγω ευθύνης ΟΤΕ (Μετά την αφαίρεση τυχόν ανενεργών χρόνων. Εμπιστευτικό)

- Αριθμός βλαβών που η άρση βλάβης έγινε σε περισσότερες ΕΗ από το SLA λόγω ευθύνης ΟΤΕ σε σχέση με τις συνολικές μη απορριφθείσες.
- Ανενεργοί χρόνοι/ λόγοι καθυστέρησης εκτός υπαιτιότητας ΟΤΕ για την άρση βλάβης (Εμπιστευτικό)

Για την υπηρεσία Ανύψωσης σε στύλο (Περιοχές ανάπτυξης δικτύου FTTH ΟΤΕ) οι δείκτες αποδοτικότητας θα περιλαμβάνουν τα εξής στοιχεία:

- Αριθμός υποβληθέντων αιτημάτων (Εμπιστευτικό)
- Αριθμός αποδεκτών αιτημάτων (χωρίς λάθη/ελλείψεις) (Εμπιστευτικό)
- Αριθμός αποδεκτών αιτημάτων (χωρίς λάθη/ελλείψεις) σε σχέση με τα υποβληθέντα.
- Αριθμός ελλιπών αιτημάτων (Εμπιστευτικό. Αφορά ελλείψεις στα αιτήματα από πλευράς παρόχων)
- Αριθμός ελλιπών αιτημάτων σε σχέση με τα υποβληθέντα.
- Αριθμός απορριφθέντων αιτημάτων ανά λόγο απόρριψης (Εμπιστευτικό)
- Αριθμός απορριφθέντων αιτημάτων ανά λόγο απόρριψης σε σχέση με τα αποδεκτά.
- Αριθμός αιτημάτων που η τεχνική μελέτη παραδόθηκε από τον ΟΤΕ εντός προβλεπόμενου χρόνου.(Εμπιστευτικό)
- Αριθμός αιτημάτων που η τεχνική μελέτη παραδόθηκε από τον ΟΤΕ εντός προβλεπόμενου χρόνου σε σχέση με τα αποδεκτά.
- Αριθμός ακυρωθέντων αιτημάτων (Εμπιστευτικό. Ακύρωση από τον πάροχο.)
- Αριθμός ακυρωθέντων αιτημάτων σε σχέση με τα αποδεκτά.
- Αριθμός αιτημάτων σε εκκρεμότητα (Εμπιστευτικό)
- Αριθμός αιτημάτων σε εκκρεμότητα σε σχέση με τα αποδεκτά.
- Αριθμός αιτημάτων που καθυστερούν να παραδοθούν ανά λόγο καθυστέρησης (Εμπιστευτικό. Μετά την αφαίρεση ανενεργών χρόνων. Οι ανενεργοί χρόνοι θα καταγράφονται στη διάρκεια εξέλιξης του αιτήματος.)
- Αριθμός αιτημάτων που καθυστερούν να παραδοθούν ανά λόγο καθυστέρησης σε σχέση με τα αποδεκτά
- Αριθμός ολοκληρωμένων αιτημάτων. (Εμπιστευτικό)
- Αριθμός ολοκληρωμένων αιτημάτων σε σχέση με τα αποδεκτά.
- Αριθμός αιτημάτων που παραδίδονται εμπρόθεσμα.(Εμπιστευτικό. Μετά την αφαίρεση τυχόν ανενεργών χρόνων - χρόνων παρόχων)
- Αριθμός αιτημάτων που παραδίδονται εμπρόθεσμα σε σχέση με τα ολοκληρωμένα.
- Ανενεργοί χρόνοι/ λόγοι καθυστέρησης εκτός υπαιτιότητα ΟΤΕ. (Εμπιστευτικό)
- Αριθμός βλαβών (Εμπιστευτικό)

- Αριθμός βλαβών που απορρίφθηκαν λόγω μη ευθύνης ΟΤΕ. (Εμπιστευτικό)
- Αριθμός βλαβών που απορρίφθηκαν λόγω μη ευθύνης ΟΤΕ σε σχέση με τις συνολικές.
- Αριθμός βλαβών που η άρση βλάβης έγινε σε περισσότερες ΕΗ από τον προβλεπόμενο χρόνο SLA λόγω ευθύνης ΟΤΕ. (Εμπιστευτικό. Μετά την αφαίρεση τυχόν ανενεργών χρόνων.)
- Αριθμός βλαβών που η άρση βλάβης έγινε σε περισσότερες ΕΗ από το SLA λόγω ευθύνης ΟΤΕ σε σχέση με τις συνολικές μη απορριφθείσες
- Ανενεργοί χρόνοι/ λόγοι καθυστέρησης εκτός υπαιτιότητα ΟΤΕ για την άρση βλάβης (Εμπιστευτικό)

Επιπλέον για όλες τις υπηρεσίες της Προσφοράς Αναφοράς Πρόσβασης στη Φυσική Υποδομή και Τεχνικά Έργα θα δημοσιεύεται το σύνολο των υποδομών (λειτουργούσες υποδομές) δηλαδή συνολικό πλήθος στύλων, μήκος υποσωληνίων, πλήθος dark fibers που έχουν παραδοθεί στο τέλος της περιόδου αναφοράς του KPI. Για τις υπηρεσίες dark fiber ο προβλεπόμενος χρόνος SLA για την παράδοση των υπηρεσιών ισχύει υπό την προϋπόθεση ότι ο Τ.Π ενημερώνει τον ΟΤΕ για το χρονοδιάγραμμα υλοποίησης που αφορά το δίκτυο δικής του ευθύνης τουλάχιστον 30ΕΗ πριν την εκτιμώμενη ημερομηνία υλοποίησης.