



ΕΕΤΤ

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Τεύχος δημόσιας διαβούλευσης

**Διενέργεια δημόσιας διαβούλευσης για την τροποποίηση του Κανονισμού
Δεικτών Ποιότητας της ΕΕΤΤ ως προς τους Δείκτες Ποιότητας σταθερής
τηλεφωνίας, σταθερών ευρυζωνικών υπηρεσιών και υπηρεσιών VoIP,
υπηρεσιών εξυπηρέτησης τελικών χρηστών και υπηρεσιών πληροφοριών
καταλόγου (ΕΕΤΤ ΑΠ. 991/7Β/17-5-2021)**

Νοέμβριος 2025

1. Εισαγωγή

Το παρόν Τεύχος Δημόσιας Διαβούλευσης αφορά στην τροποποίηση του Κανονισμού Δεικτών Ποιότητας της ΕΕΤΤ ως προς τους Δείκτες Ποιότητας σταθερής τηλεφωνίας, σταθερών ευρυζωνικών υπηρεσιών και υπηρεσιών VoIP, υπηρεσιών εξυπηρέτησης τελικών χρηστών και υπηρεσιών πληροφοριών (ΕΕΤΤ ΑΠ. 991/7Β/17-5-2021).

Η προτεινόμενη τροποποίηση γίνεται με βάση την εμπειρία από περίπου 3,5 χρόνια από την εφαρμογή του προηγούμενου κανονισμού (Α' εξάμηνο 2022) και έχει ως στόχο την επίλυση προβλημάτων που ανακύπτουν στην πράξη και την παροχή ακόμα πιο χρήσιμων αποτελεσμάτων στο κοινό. Οι προτεινόμενες αλλαγές αφορούν στο μορφότυπο αποστολής των αποτελεσμάτων Δεικτών Ποιότητας (Δ.Π.), την παροχή διευκρινίσεων για τη μεθοδολογία υπολογισμού των επιμέρους στατιστικών, καθώς και προσθήκες στα στατιστικά.

2. Αλλαγές σε σχέση με τον υφιστάμενο κανονισμό

Σε αυτή την ενότητα παρουσιάζονται σε μορφή πίνακα οι αλλαγές σε σχέση με τον υφιστάμενο κανονισμό, η αιτιολόγηση των αλλαγών και οι ενότητες του τροποποιημένου κανονισμού στις οποίες αναφέρονται.

A/A	ΔΠ	Περιγραφή αλλαγής	Αιτιολόγηση αλλαγής	Ενότητα
1		Αποστολή και των δεδομένων Επιπέδου 1 στην ΕΕΤΤ	Χρειάζεται για την εξαγωγή των στατιστικών που δημοσιεύει η ΕΕΤΤ	Άρθρο 12, παρ. 3
2		Αποστολή των δεδομένων Επιπέδων 1 και 2 και σε μορφή xlsx	Τα αρχεία csv έχουν πολλές φορές λάθη μορφοποίησης, με αποτέλεσμα να απαιτείται χειρονακτική διόρθωση από την ΕΕΤΤ	Άρθρο 13, παρ. 1
3		Σε περίπτωση παρουσίασης των αποτελεσμάτων Επιπέδου 1 μέσω γραφημάτων, παροχή της δυνατότητας στους χρήστες να κατεβάσουν τα αποτελέσματα σε μορφή πινάκων csv ή xlsx	Η μορφή csv ήταν υποχρεωτική, δίνεται η δυνατότητα εξαγωγής και σε xlsx για μεγαλύτερη ευκολία	Άρθρο 12, παρ. 2α
4		Δυνατότητα παρουσίασης στατιστικών Επιπέδου 2	Για μεγαλύτερη ευκολία των παρόχων και του κοινού. Επιπλέον και η αποστολή των αποτελεσμάτων στην ΕΕΤΤ	Άρθρο 12, παρ. 2β,

A/A	ΔΠ	Περιγραφή αλλαγής	Αιτιολόγηση αλλαγής	Ενότητα
		στο site των παρόχων και σε μορφή xlslx	μπορεί πλέον να γίνεται με αρχεία xlsx	
5	X01	Υπολογισμός πλήρων εβδομάδων στο ΔΠ X01 στην αρχή και το τέλος του εξαμήνου	Σε περίπτωση που η πρώτη ή η τελευταία εβδομάδα ενός εξαμήνου έχει λιγότερες μέρες δημιουργούνται ασυνέχειες στα αποτελέσματα	Άρθρο 5, παρ. 16, Ενότ. 1.1.2 Παραρτ. 1
6	Σ01	Ξεχωριστή καταγραφή του χρόνου παροχής νέας σύνδεσης για μεταφορές σύνδεσης υπάρχοντος συνδρομητή σε άλλη περιοχή	Παροχή περισσότερων πληροφοριών, διάκριση από νέες συνδέσεις	Άρθρο 6 παρ. 7 Ενότ. 1.2.1, 1.2.2 Παραρτ. 1
7	Σ01-Σ03	Στους ΔΠ Σ01-Σ03 να μην περιλαμβάνονται οι συνδέσεις τύπου ΣΥΖΕΥΞΙΣ	Οι συνδέσεις αυτές είναι στο πλαίσιο ειδικών συμβάσεων του Δημοσίου και διέπονται από ξεχωριστές διαδικασίες για την προμήθεια και τη βλαβοδιαχείριση	Άρθρο 6, παρ. 3, Άρθρο 7, παρ. 2
8	Σ01-Σ03	Προσθήκη νέας μεταβλητής voice_data	Διάκριση συνδέσεων ανάλογα με το αν υπάρχει μόνο μετάδοση φωνής ή μόνο μετάδοση δεδομένων, ή και των δύο	Άρθρο 6, παρ. 7, Άρθρο 7, παρ. 15, Ενότ. 1.2.1, 1.2.2, 1.3.1, 1.3.2 Παραρτ. 1
9	Σ01-Σ03	Αλλαγή τιμής "PSTN" σε "POTS" στη μεταβλητή telephony	Ορθότερη ονομασία	Ενότ. 1.2.1, 1.2.2, 1.3.1, 1.3.2 Παραρτ. 1
10	Σ02-Σ03	Υπολογισμός "mean_connections" ως σταθμισμένου μέσου όρου	Διόρθωση ώστε ο υπολογισμός να λαμβάνει τον αριθμό των συνδέσεων τις ημέρες όπου δηλώνονται βλάβες. Με τη διόρθωση αυτή η "mean_connections" υπολογίζεται άμεσα από τα πρωτογενή δεδομένα αθροίζοντας τις τιμές της μεταβλητής	Άρθρο 7, παρ. 4 Ενότ. 1.3.1 Παραρτ. 1

A/A	ΔΠ	Περιγραφή αλλαγής	Αιτιολόγηση αλλαγής	Ενότητα
			“total_connections” και διαιρώντας διά το συνολικό αριθμό βλαβών	
11	Σ03	Βλάβες που χαρακτηρίζονται ως "μη επιλύσιμες" να μην περιλαμβάνονται στον υπολογισμό του ΔΠ Σ03	Οι βλάβες αυτές δεν αντικατοπτρίζουν τον πραγματικό χρόνο αποκατάστασης για μια τεχνολογία πρόσβασης, και μπορεί να έχουν πολύ μικρότερες ή πολύ μεγαλύτερες τιμές	Άρθρο 7, παρ. 9β
12	Σ03	Προσθήκη ορισμού μη επιλύσιμης βλάβης	Μεγαλύτερη σαφήνεια	Άρθρο 2, παρ. 22
13	Ε03	Στον υπολογισμό του χρόνου επίλυσης του να λαμβάνονται υπόψη μόνο τα παράπονα τα οποία απαντώνται γραπτώς από τους παρόχους	Παράπονα που απαντώνται προφορικά επιλύονται σε πολύ λίγο χρόνο, με αποτέλεσμα ποσοστά επίλυσης κοντά στο 100% και σχεδόν μηδενικούς χρόνους επίλυσης, με αποτέλεσμα τα αποτελέσματα να μην έχουν σημαντική πρακτική αξία	Άρθρο 9, παρ. 11,13,15, Ενót. 1.5.1, 1.5.2 Παράρτ. 1
14	Ε03	Προσθήκη του αριθμού και της συχνότητας αναφοράς παραπόνων	Παρέχει σημαντική πληροφόρηση για τα παράπονα και τη σχετική σημασία των διαφόρων κατηγοριών τους. Ο αριθμός και η συχνότητα παραπόνων για τη χρέωση συστήνεται να μετράται και στο πρότυπο ETSI-ES 202 057-1 (billing correctness complaints)	Άρθρο 9, παρ. 11, Ενót. 1.5.1, 1.5.2 Παράρτ. 1
15	Ε03	Προσθήκη του σταθμισμένου μέσου όρου συνδρομητών στη διάρκεια της περιόδου αναφοράς (μεταβλητή “mean_subscribers”)	Χρειάζεται για τον υπολογισμό του ρυθμού παραπόνων. Η μεταβλητή “mean_subscribers” υπολογίζεται άμεσα από τα πρωτογενή δεδομένα αθροίζοντας τις τιμές της	Άρθρο 9, παρ. 11,12,15, Ενót. 1.5.1, 1.5.2 Παράρτ. 1

A/A	ΔΠ	Περιγραφή αλλαγής	Αιτιολόγηση αλλαγής	Ενότητα
			μεταβλητής “total_subscribers” και διαιρώντας διά το συνολικό αριθμό παραπόνων	
16	K01	Καταγραφή των τιμών των μεταβλητών initial_message_duration, response_time με 2 δεκαδικά αντί για ακέραιους	Χρειάζεται πιο ακριβής καταγραφή των τιμών, καθώς σε ορισμένες περιπτώσεις καταγράφονται πολύ μικρές ή και μηδενικές τιμές	Ενότη. 1.6.2 Παραρτ. 1
17		Οδηγίες για τις τιμές που τίθενται στα εκατοστημόρια και στα ποσοστά με βάση τιμές κατωφλίου, για δείγματα μεγέθους 0 ή 1	Συχνά λάθη από τους παρόχους	Άρθρο 16 παρ. 3
18		Ημερομηνία θέσεως σε ισχύ του νέου κανονισμού	Παροχή επαρκούς χρόνου για την ενσωμάτωση των αλλαγών στα πληροφοριακά συστήματα των υπόχρεων παρόχων	Άρθρο 20 παρ. 1

3. Ειδικά ερωτήματα διαβούλευσης

Με σκοπό τη συλλογή των απόψεων των ενδιαφερόμενων φορέων για πιθανές αλλαγές που δεν περιλαμβάνονται στο Σχέδιο του τροποποιημένου κανονισμού, οι ενδιαφερόμενοι φορείς καλούνται να υποβάλουν αιτιολογημένες απαντήσεις στα ακόλουθα ειδικότερα ερωτήματα:

1. Στον Δ.Π. Χ01, ποιο είναι το ποσοστό της κίνησης σε διασυνδέσεις με άλλα αυτόνομα διεθνή δίκτυα εκτός υποδομών Σημείων Ανταλλαγής Κίνησης Διαδικτύου σε σχέση με τη συνολική κίνηση; Υπάρχει τάση αύξησης ή μείωσης αυτού του ποσοστού; Συμφωνείτε με την κατάργηση αυτής της κατηγορίας;
2. Στον Δ.Π. Ε03, υπάρχουν παράπονα που αναφέρονται και στο σταθερό και στο κινητό δίκτυο; Ποιο είναι το ποσοστό τους σε σχέση με το συνολικό αριθμό παραπόνων; Συμφωνείτε με την κατάργηση αυτής της κατηγορίας;
3. Στον Δ.Π. Ε03, υπάρχουν άλλες κατηγορίες με σχετικά υψηλό αριθμό παραπόνων που θα θέλατε να εισαχθούν στις τιμές της μεταβλητής “complaint category”; Υπάρχουν κατηγορίες με πολύ χαμηλό αριθμό παραπόνων που δεν χρειάζονται;
4. Στον Δ.Π. Κ01, θα προτιμούσατε να παρουσιάζεται ο συνολικός χρόνος απόκρισης από την εγκατάσταση της κλήσης (χωρίς να εξαιρείται το αρχικό μήνυμα πληροφόρησης), και το

ποσοστό των κλήσεων που απαντώνται εντός 30 (αντί 20) δευτερολέπτων από τη στιγμή της εγκατάστασης της κλήσης;

4. Αποστολή σχολίων

Η ΕΕΤΤ προσκαλεί τους ενδιαφερόμενους φορείς να υποβάλουν σχόλια και απόψεις σχετικά με την τροποποίηση του κανονισμού, όπως διαμορφώνεται στο παρόν Τεύχος Δημόσιας Διαβούλευσης, καθώς και τις απαντήσεις τους στα ειδικά ερωτήματα της διαβούλευσης.

Προτάσεις που αφορούν σε αλλαγές στον κανονισμό πρέπει να είναι ακριβείς και επαρκώς τεκμηριωμένες. Αν υπάρχουν απόψεις ή σχόλια που δεν καλύπτονται από το παρόν κείμενο Δημόσιας Διαβούλευσης, παρακαλούμε να τα συμπεριλάβετε στις απαντήσεις σας.

Οι απαντήσεις πρέπει να υποβληθούν επωνύμως, στην Ελληνική γλώσσα, σε ηλεκτρονική μορφή στην ηλεκτρονική διεύθυνση QoS@eett.gr όχι αργότερα από την 15^η Δεκεμβρίου 2025 και ώρα 23:59. Τυχόν ανώνυμες απαντήσεις δεν θα ληφθούν υπόψη.

Η ΕΕΤΤ διατηρεί το δικαίωμα δημοσίευσης των απαντήσεων στη Δημόσια Διαβούλευση, καθώς και των ονομάτων των μερών που θα συμμετάσχουν σε αυτήν. Σε περίπτωση που κάποιο ενδιαφερόμενο μέρος θεωρεί την απάντησή του εν μέρει ή συνολικά εμπιστευτική, πρέπει να επισημάνει σαφώς τα σημεία της απάντησής του που θεωρεί εμπιστευτικά, ή ότι θεωρεί όλη την απάντησή του εμπιστευτική. Σε κάθε περίπτωση η ΕΕΤΤ θα έχει δικαίωμα να δημοσιεύσει τα ονόματα ή τις επωνυμίες των συμμετεχόντων στη Δημόσια Διαβούλευση.

Κατά τη διάρκεια της Δημόσιας Διαβούλευσης είναι δυνατό να παρέχονται από την ΕΕΤΤ διευκρινιστικές απαντήσεις σε ερωτήσεις των ενδιαφερομένων, οι οποίες πρέπει να υποβάλλονται επώνυμα, μόνο μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση: QoS@eett.gr.

Συνημμένα:

1. Σχέδιο τροποποιημένου κανονισμού (καθαρή έκδοση)
2. Σχέδιο τροποποιημένου κανονισμού (έκδοση με επισήμανση αλλαγών)