

Διευκρινιστικές απαντήσεις σε ερωτήματα για την τροποποίηση του Κανονισμού Δεικτών Ποιότητας

Ημερομηνία τελευταίας ενημέρωσης: 16-12-2025

Παρατίθενται ερωτήματα που τέθηκαν από ενδιαφερόμενους στο πλαίσιο της δημόσιας διαβούλευσης για την τροποποίηση του Κανονισμού Δεικτών Ποιότητας, και οι απαντήσεις που δόθηκαν από το αρμόδιο τμήμα της ΕΕΤΤ.

- 1) Στον Δείκτη Ποιότητας (Δ.Π.) Ε03, ζητείται στα πρωτογενή δεδομένα να υπάρχει η μεταβλητή `total_subscribers` με τον ορισμό: «Ο συνολικός αριθμός συνδρομητών του παρόχου την ημέρα υποβολής του παραπόνου». Εννοείται αριθμός ενεργών συνδρομητών σε επίπεδο π.χ. ΑΦΜ ή ενεργών συνδρομών; Δηλαδή, ένας συνδρομητής με τρεις ενεργές συνδρομές μετράει ως ένας ή ως τρεις;

Απάντηση ΕΕΤΤ

Ως συνδρομητής εννοείται το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που έχει συνάψει σύμβαση με τον πάροχο. Ο συνδρομητής λογίζεται ως ένας, ανεξάρτητα του πόσες συμβάσεις έχει συνάψει ή πόσες συνδέσεις περιλαμβάνονται σε κάθε σύμβαση. Για τον υπολογισμό της μεταβλητής `total_subscribers` εννοείται ο αριθμός των ενεργών συνδρομητών.

- 2) Στο τεύχος Δημόσιας Διαβούλευσης αναφέρεται πως για το Δ.Π. Χ01 χρειάζεται υπολογισμός πλήρων εβδομάδων, στην αρχή και το τέλος του εξαμήνου, ώστε να μην έχει λιγότερες ημέρες. Αυτό σημαίνει πως πρέπει να βγαίνουμε από τα "αυστηρά" ημερολογιακά όρια του εξαμήνου, δηλαδή το 1ο Εξάμηνο του 2026 ξεκινάει από τις 29 Δεκ. 2025 (week1/2026), μέχρι τις 28 Ιουν. 2026 (week 26/2026) και το 2ο Εξάμηνο ξεκινάει από τις 29 Ιουν. 2026 (week 27/2026);

Απάντηση ΕΕΤΤ

Ναι. Δείτε και εδώ <https://www.epochconverter.com/weeks/2026> για την αρίθμηση των εβδομάδων του 2026.

- 3) Στα Ειδικά ερωτήματα διαβούλευσης στην σελίδα 5 για τον Χ01 αναφέρεται το κάτωθι:
«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;»

Αυτό σημαίνει πως πρέπει να υπολογίσουμε το λόγο $\text{International NO-GRIX} / (\text{GRIX} + \text{National NO-GRIX} + \text{International NO-GRIX})$ και να δούμε αν μεταβάλλεται αυτός ή αν παραμένει σταθερός;

Επίσης, αναφέρει αν συμφωνούμε με την κατάργηση αυτής της κατηγορίας. Αναφέρεστε στην κατάργηση της κατηγορίας International NO-GRIX;

Πως αυτό συνδέεται με το λόγο που ζητείται παραπάνω, δηλαδή κάτω από ποιες προϋποθέσεις πρέπει να αποφανθούμε αν πρέπει να καταργηθεί (αν είναι σταθερός, μειώνεται ή αυξάνεται);

Απάντηση ΕΕΤΤ

Υπάρχει λάθος εκ παραδρομής στη διατύπωση της ερώτησης. Θα έπρεπε να γράφει με άλλα αυτόνομα εθνικά και όχι διεθνή δίκτυα. Σύμφωνα με τη σχετική ενημέρωση που δόθηκε, η ερώτηση 1 στην ενότητα «Ειδικά ερωτήματα διαβούλευσης» έχει αναμορφωθεί ως εξής:

*«Στον Δ.Π. Χ01, ποιο είναι το ποσοστό της κίνησης σε διασυνδέσεις με άλλα αυτόνομα εθνικά δίκτυα εκτός υποδομών Σημείων Ανταλλαγής Κίνησης Διαδικτύου σε σχέση με τη συνολική κίνηση; Συμφωνείτε με την αλλαγή των κατηγοριών *national_no_grix* και *international_no_grix* σε *private peering* και *transit*, έτσι ώστε συνολικά να παρουσιάζονται δημόσια στατιστικά για τις εξής κατηγορίες διασυνδέσεων εντός Ελλάδος: α) διασυνδέσεις μέσω κοινής υποδομής σε IXPs (*public peering*), β) διασυνδέσεις απευθείας ανταλλαγής κίνησης (*private peering*) και γ) διασυνδέσεις μεταβίβασης κίνησης (*transit*);»*

- 4) Στο άρθρο 2 έχει προστεθεί νέος ορισμός:

«Μη επιλύσιμη βλάβη»: Βλάβη η οποία δεν μπορεί να επιλυθεί τεχνικά για μια τεχνολογία πρόσβασης, και για την οποία προτείνονται άλλες λύσεις (π.χ. αλλαγή τεχνολογίας πρόσβασης).

Θα θέλαμε περισσότερες πληροφορίες/διευκρινίσεις ως προς τον τύπο/είδος βλαβών που θα ανήκουν στην κατηγορία «Μη επιλύσιμη βλάβη» π.χ. η κατηγορία θα αφορά περιπτώσεις βλαβών με αδυναμία παροχής εμπορικού πακέτου λόγω ταχύτητας;

Απάντηση ΕΕΤΤ

Η αδυναμία παροχής ικανοποιητικής ποιότητας σύνδεσης είναι μια περίπτωση που εμπίπτει στον ανωτέρω ορισμό. Αν θεωρείτε ότι ο ορισμός πρέπει να είναι πιο σαφής και να περιλαμβάνει συγκεκριμένες περιπτώσεις βλαβών ή συγκεκριμένες ενέργειες αποκατάστασης προτού χαρακτηριστεί μια βλάβη ως μη επιλύσιμη, παρακαλούμε να περιλάβετε τις προτάσεις σας στην απάντησή σας στη διαβούλευση.

- 5) Στο άρθρο 20, παρ. 1 αναφέρεται ότι ο νέος κανονισμός θα τεθεί σε ισχύ από την 1η Ιουλίου 2026. Δηλαδή τα αποτελέσματα των Δεικτών Ποιότητας για το Α' εξάμηνο 2026 θα τρέξουν σύμφωνα με τον υφιστάμενο κανονισμό ενώ για το Β' εξάμηνο 2026 και μετά θα τρέξουν σύμφωνα με τα όσα αναφέρει η τροποποίηση;

Απάντηση ΕΕΤΤ

Ναι αυτό σημαίνει. Τα πρώτα αποτελέσματα σύμφωνα με το νέο κανονισμό θα σταλούν από τους παρόχους έως τις 15-1-2027, για το Β' εξάμηνο του 2026.

- 6) Στον Δ.Π. Ε03, στις οδηγίες για τον υπολογισμό της παραμέτρου *solved_10days_perc* (ενότητα 1.5.1) αναφέρεται ότι είναι “το ποσοστό (%) των παραπόνων που επιλύθηκαν και απαντήθηκαν γραπτώς στην υπό εξέταση χρονική περίοδο εντός 10 ημερολογιακών ημερών από την υποβολή τους”. Στο κλάσμα αυτό ο παρονομαστής πρέπει να είναι το σύνολο των παραπόνων ανεξαρτήτως αν απαντήθηκαν γραπτώς ή προφορικά ή μόνο αυτά που απαντήθηκαν γραπτώς;

Απάντηση ΕΕΤΤ

Ο παρονομαστής πρέπει να είναι ο συνολικός αριθμός των επιλυθέντων παραπόνων που απαντήθηκαν γραπτώς στην υπό εξέταση χρονική περίοδο.

- 7) Στους Δ.Π. Σ02 και Ε03, πώς υπολογίζεται ο σταθμισμένος μέσος όρος στις μεταβλητές mean_connections και mean_subscribers αντίστοιχα;

Απάντηση ΕΕΤΤ

(Σημείωση: Τα ονόματα των μεταβλητών είναι όπως αναφέρονται στο σχέδιο του τροποποιημένου κανονισμού.)

α) Σ02: Έστω ότι η περίοδος αναφοράς έχει n ημέρες ($n = 181$ ή 182 για το Α' εξάμηνο, $n = 184$ για το Β' εξάμηνο), L_i ο αριθμός των συνδέσεων (ανά κατηγορία) την ημέρα i και B_i ο αριθμός των παραδεκτών αναφορών βλάβης (ανά κατηγορία) την ημέρα i , $i = 1, \dots, n$.

Τότε

$$\text{mean_connections} = \frac{\sum_{i=1}^n L_i \cdot B_i}{\sum_{i=1}^n B_i}$$

Στη συνέχεια, η μεταβλητή faults_perc υπολογίζεται ως:

$$\text{faults_perc} = \frac{\text{faults_number}}{\text{mean_connections}}$$

όπου $\text{faults_number} = \sum_{i=1}^n B_i$.

Αν υποθέσουμε ότι τα πρωτογενή δεδομένα είναι σε ένα πίνακα όπου κάθε γραμμή αντιστοιχεί σε μια παραδεκτή βλάβη και στη στήλη total_connections αναφέρεται το σύνολο των συνδέσεων την ημέρα αναφοράς της βλάβης, το faults_number ισούται με τον αριθμό των γραμμών του πίνακα, και το mean_connections ισούται με το άθροισμα των τιμών της μεταβλητής total_connections για κάθε γραμμή, διά το faults_number.

β) Ε03: Έστω ότι η περίοδος αναφοράς έχει n ημέρες ($n = 181$ ή 182 για το Α' εξάμηνο, $n = 184$ για το Β' εξάμηνο), S_i ο αριθμός των συνδρομητών την ημέρα i και C_i ο αριθμός των παραπόνων (ανά κατηγορία) που υποβλήθηκαν την ημέρα i , $i = 1, \dots, n$.

Τότε

$$\text{mean_subscribers} = \frac{\sum_{i=1}^n S_i \cdot C_i}{\sum_{i=1}^n C_i}$$

Στη συνέχεια, η μεταβλητή complaints_rate υπολογίζεται ως:

$$\text{complaints_rate} = \frac{\text{complaints_num}}{\text{mean_subscribers}}$$

όπου $\text{complaints_num} = \sum_{i=1}^n C_i$.

Αν υποθέσουμε ότι τα πρωτογενή δεδομένα είναι σε ένα πίνακα όπου κάθε γραμμή αντιστοιχεί σε ένα παράπονο και στη στήλη total_subscribers αναφέρεται ο συνολικός αριθμός συνδρομητών την ημέρα υποβολής του παραπόνου, το complaints_num ισούται με τον αριθμό των γραμμών του πίνακα, και το mean_subscribers ισούται με το άθροισμα των τιμών της μεταβλητής total_subscribers για κάθε γραμμή, διά το complaints_num.