

Δημόσια διαβούλευση: Τροποποίηση Κανονισμού Δεικτών Ποιότητας
14/11/2025 – 15/12/2025 (παράταση 29/12)

Παρατηρήσεις / Προτάσεις NOVA

1^η παρατήρηση

Δείκτης Σ01

Διαφωνούμε με τον διαχωρισμό των νέων συνδέσεων σε κατηγορίες “μόνο φωνή”, “μόνο δεδομένα” ή “φωνή & δεδομένα”

Στην αγορά, η συντριπτική πλειονότητα των συνδέσεων παρέχεται ως πακέτο ολοκληρωμένης υπηρεσίας (φωνή + πρόσβαση στο Διαδίκτυο), ενώ οι καθαρά “φωνητικές” ή “data-only” συνδέσεις αποτελούν ειδικές περιπτώσεις.

Ο διαχωρισμός αυτός:

- δημιουργεί τεχνητές υποκατηγορίες που δεν αντανακλούν τη σύγχρονη εμπορική και τεχνική πραγματικότητα,
- περιορίζει τη συγκρισιμότητα των αποτελεσμάτων μεταξύ παρόχων,

Προτείνουμε ο Σ01 να δημοσιεύεται ενιαίος, ανεξαρτήτως του αν η υπηρεσία περιλαμβάνει φωνή, δεδομένα ή και τα δύο, με μοναδικό διαχωρισμό αυτόν που ήδη προβλέπεται (π.χ. τεχνολογία πρόσβασης, άμεση/έμμεση πρόσβαση, φορητότητα).

(σελ.14 του αρχείου Π2.Σχέδιο_τροποποιημένου_κανονισμού_ΔΠ_2025_με_επισήμανση_αλλαγών).

7. Ο πάροχος παρουσιάζει στο κοινό τον αριθμό νέων συνδέσεων, και το 50° και 95° εκατοστημόριο του χρόνου παροχής αρχικής σύνδεσης, ανάλογα με το είδος του δικτύου πρόσβασης, την τεχνολογία της τηλεφωνικής σύνδεσης, αν πρόκειται για σύνδεση φωνής ή δεδομένων ή και των δύο, αν η πρόσβαση είναι άμεση ή έμμεση, και αν υπάρχει φορητότητα αριθμού ή όχι, μεταφορά σύνδεσης και ανάλογα με την τεχνολογία της τηλεφωνικής σύνδεσης (σε σταθερά ενσύρματα δίκτυα).

2^ο παρατήρηση

Δείκτες Σ02,Σ03

Προτείνουμε οι βλάβες που θα ανήκουν στην κατηγορία «Μη επιλυσιμη βλάβη» να αφορούν βλάβες που ολοκληρώθηκαν με αδυναμία παροχής εμπορικού πακέτου (λόγω ταχύτητας) και βλάβες που ολοκληρώθηκαν με Αντικειμενική Τεχνική Αδυναμία.

(σελ.15 του αρχείου Π2.Σχέδιο_τροποποιημένου_κανονισμού_ΔΠ_2025_με_επισήμανση_αλλαγών).

9. Από τον υπολογισμό των Δ.Π. Σ02, Σ03 εξαιρούνται:
- α) οι βλάβες σε οποιοδήποτε μέρος εξοπλισμού στην πλευρά του πελάτη στα τερματικά σημεία του δικτύου, καθώς και
 - β) βλάβες που χαρακτηρίζονται ως «μη επιλύσιμες»,
 - γ) οι βλάβες που αφορούν σε κοινόχρηστα τηλέφωνα.

3^ο παρατήρηση

Δείκτες Σ02,Σ03

Διαφωνούμε με τον διαχωρισμό των βλαβών σε κατηγορίες “μόνο φωνή”, “μόνο δεδομένα” ή “φωνή & δεδομένα”

Στην αγορά, η συντριπτική πλειονότητα των συνδέσεων παρέχεται ως πακέτο ολοκληρωμένης υπηρεσίας (φωνή + πρόσβαση στο Διαδίκτυο), ενώ οι καθαρά “φωνητικές” ή “data-only” συνδέσεις αποτελούν ειδικές περιπτώσεις.

Ο διαχωρισμός αυτός:

- δημιουργεί τεχνητές υποκατηγορίες που δεν αντανakλούν τη σύγχρονη εμπορική και τεχνική πραγματικότητα,
 - περιορίζει τη συγκρισιμότητα των αποτελεσμάτων μεταξύ παρόχων,
- Προτείνουμε ο δείκτης να δημοσιεύεται με τους διαχωρισμούς που ήδη υπάρχουν, ανεξαρτήτως του αν η υπηρεσία περιλαμβάνει φωνή, δεδομένα ή και τα δύο.

(σελ.15 του αρχείου Π2.Σχέδιο_τροποποιημένου_κανονισμού_ΔΠ_2025_με_επισήμανση_αλλαγών).

15. Ο πάροχος παρουσιάζει στο κοινό τον αριθμό παραδεκτών αναφορών βλάβης σε απόλυτο αριθμό και ανά σύνδεση, τον μέσο αριθμό συνδέσεων συνδρομητών στην περίοδο μέτρησης, καθώς και το 50^ο και 95^ο εκατοστημόριο του χρόνου αποκατάστασης βλαβών, ανάλογα με το αν η πρόσβαση είναι άμεση ή έμμεση, την τεχνολογία της τηλεφωνικής σύνδεσης και την τεχνολογία πρόσβασης στο Διαδίκτυο, καθώς και αν πρόκειται για σύνδεση φωνής ή δεδομένων ή και των δύο. Στην

4^ο παρατήρηση

Δείκτης E03

Στην NOVA όπως και στους άλλους παρόχους υπάρχουν πολλές περιπτώσεις συνδρομητών που έχουν περισσότερες από μία ενεργές συνδρομές.

Όπως είναι λογικό, όσο περισσότερες υπηρεσίες έχει ενεργές ένας συνδρομητής τόσο πιθανότερο είναι να προκύψει και κάποιο παράπονο.

Αυτό μπορεί να οδηγήσει σε λανθασμένα συμπεράσματα σχετικά με το σε τι ποσοστό προκύπτουν παράπονα που αφορούν στις παρεχόμενες υπηρεσίες.

Για αυτό το λόγο προτείνουμε στον **δείκτη E03** η μεταβλητή **total_subscribers** να αφορά σε ενεργές συνδρομές και όχι ενεργούς συνδρομητές, δηλαδή ένας συνδρομητής με 3 ενεργές συνδρομές να μετράει ως 3 και όχι ως 1.

5^ο παρατήρηση

Δείκτης X01

Στο “Τεύχος Δημόσιας Διαβούλευσης” και συγκεκριμένα στα “Ειδικά Ερωτήματα Διαβούλευσης”, υπήρχε το Ερώτημα 1 που αφορούσε το Δείκτη **X01**, το οποίο αναδιατυπώθηκε από την ΕΕΤΤ ως εξής (<https://www.eett.gr/diavoulefsis/dimosia-diavoulefsi-tropoioisi-tou-kanonismou-deikton-poiotitas/>):

Διευκρίνιση για το ειδικό ερώτημα 1 της δημόσιας διαβούλευσης

Διευκρινίζεται ότι υπάρχει λάθος εκ παραδρομής στη διατύπωση του ερωτήματος 1 της ενότητας «Ειδικά ερωτήματα διαβούλευσης» σχετικά με τον Δ.Π. X01. Το ερώτημα θα έπρεπε να αναφέρεται στο ποσοστό της κίνησης με άλλα αυτόνομα εθνικά και όχι διεθνή δίκτυα, εκτός υποδομών Σημείων Ανταλλαγής Κίνησης Διαδικτύου. Το ερώτημα αυτό αναμορφώνεται ως εξής:

«Στον Δ.Π. X01, 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).»

Θα θέλαμε να σας αναφέρουμε ότι συμφωνούμε με την αλλαγή των κατηγοριών. Με βάση τις νέες κατηγορίες που προτείνονται, θα χρειαστεί να επανασχεδιάσουμε τις ομαδοποιήσεις των εκάστοτε διασυνδέσεων, ώστε να αντιστοιχούν στις νέες κατηγορίες. Στη διαδικασία αυτή του σχεδιασμού, ενδέχεται να επανέλθουμε με νέα ερωτήματα και διευκρινίσεις που μπορεί να προκύψουν.