

Μεταμόρφωση Αττικής, 29 Δεκεμβρίου 2025

ΜΗ ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΗ ΕΚΔΟΣΗ

ΠΡΟΣ: Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ)

E-mail: QoS@eett.gr

ΘΕΜΑ: «Δημόσια διαβούλευση για την τροποποίηση του Κανονισμού Δεικτών Ποιότητας σταθερής τηλεφωνίας, σταθερών ευρυζωνικών υπηρεσιών και υπηρεσιών VoIP, υπηρεσιών εξυπηρέτησης τελικών χρηστών και υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου (ΕΕΤΤ ΑΠ. 991/7B/17-5-2021).» - 14.11 – 29.12.2025 (κατόπιν παράτασης)

Αξιότιμοι,

Δια της παρούσας επιστολής, η εταιρεία μας με την επωνυμία «ORIZON HELLENIC TELECOM» (εφεξής «ORIZON TELECOM») αναπτύσσει τις τοποθετήσεις της στα πλαίσια της Δημόσιας Διαβούλευσης που διεξάγει η Αρχή σας με καταληκτική ημερομηνία την 29^η Δεκεμβρίου 2025 αναφορικά με την Τροποποίηση του Κανονισμού Δεικτών Ποιότητας σταθερής τηλεφωνίας, σταθερών ευρυζωνικών υπηρεσιών και υπηρεσιών VoIP, υπηρεσιών εξυπηρέτησης τελικών χρηστών και υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου (ΕΕΤΤ ΑΠ. 991/7B/17-5-2021). Στο κείμενο που ακολουθεί, παραθέτουμε παρατηρήσεις μας επί των προτεινόμενων τροποποιήσεων στον Κανονισμό Δεικτών Ποιότητας, καθώς και τις απαντήσεις μας στα τέσσερα ειδικότερα ερωτήματα που θέτει η Αρχή σας.

1. Τοποθέτηση επί του άρθρου 9 - Ποσοστά και χρόνοι επίλυσης παραπόνων συνδρομητών (Ε03)

Σε σχέση με τις διατάξεις που αφορούν τον Δείκτη Παραπόνων (Δ.Π. Ε03) και ειδικότερα με βάση το άρθρο 9 παρ. 2 όπου ορίζεται ότι: «Το παράπονο ορίζεται ως η έκφραση δυσαρέσκειας... η οποία καταγράφεται είτε προφορικά... είτε με άλλο τρόπο στα



μέσα επικοινωνίας που διαθέτει ο πάροχος...(π.χ. ταχυδρομικά, μέσω email ή μέσω ιστοσελίδας).», καθώς και στο άρθρο 9 παρ. 3 «Συμπεριλαμβάνονται όλα τα παράπονα που λαμβάνονται επώνυμα από τον συνδρομητή με κάποιον από τους ανωτέρω τρόπους...», θα θέλαμε να διευκρινιστεί το εύρος των «μέσων επικοινωνίας» και συγκεκριμένα, αν η υποχρέωση καταγραφής, αποτύπωσης ποσοστών και χρόνων επίλυσης παραπόνων συμπεριλαμβάνει τα εναλλακτικά ψηφιακά κανάλια εξυπηρέτησης που ενδεχομένως διαθέτει ένας πάροχος. Ειδικότερα, παρακαλούμε όπως αποφασηθεί εάν ο Δ.Π. Ε03 συμπεριλαμβάνει παράπονα που υποβάλλονται μέσω: α) email, β) πλατφορμών κοινωνικής δικτύωσης (Facebook, Instagram), γ) υπηρεσιών άμεσων μηνυμάτων (Viber, WhatsApp, Messenger), δ) web forms / φόρμας επικοινωνίας στην ιστοσελίδα και ε) live chat ή άλλων ψηφιακών καναλιών υποστήριξης.

2. Διευκρίνιση σχετικά με την ισχύ της κατηγορίας Δ.Π. Μ. (Απόφαση ΕΕΤΤ ΑΠ 621/011/27-09-2011 ΦΕΚ 2417/Β/1-11-2011)

Στα πλαίσια της πρόσφατης Δημόσιας Διαβούλευσης της Αρχής σας για τον καθορισμό πλαισίου διενέργειας μετρητικών εκστρατειών Δεικτών Ποιότητας (Δ.Π.) προτάθηκε η συνολική κατάργηση της ως Απόφασης ΕΕΤΤ ΑΠ 621/011/27-09-2011 (ΦΕΚ 2417/Β/1-11-2011) κατά το μέρος που αυτή εξακολουθεί να ισχύει έως σήμερα, ήτοι ως προς τους Δείκτες Ποιότητας υπηρεσιών συστημάτων και κινητών επικοινωνιών (κατηγορία Δ.Π. Μ.). Θα θέλαμε να επιβεβαιωθεί ότι η ως άνω Απόφαση πρόκειται να καταργηθεί σε περίπτωση δε που οι ρυθμίσεις των Δεικτών Ποιότητας Δ.Π. Μ. παραμείνουν σε ισχύ προτείνουμε την ενσωμάτωση τους στο ενοποιημένο και κωδικοποιημένο κείμενο του υφιστάμενου Κανονισμού Δεικτών Ποιότητας του 2021, για τη συστηματική και ενοποιημένη αποτύπωση των σχετικού ρυθμιστικού πλαισίου.

3. Απαντήσεις στα ειδικά ερωτήματα της Διαβούλευσης

Ακολουθούν οι απαντήσεις μας, στα ειδικά ερωτήματα που έθεσε η Αρχή σας, ειδικότερα:

Ερώτημα 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;

Απάντηση:

(ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ)

Ερώτημα 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;

Απάντηση:

Η ORIZON TELECOM δεν παρέχει υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας και ως εκ τούτου δεν διαθέτει το ποσοστό αναλογίας που ζητείται με το Ερώτημα 2, ωστόσο επισημαίνεται ότι η εταιρεία μας στα πλαίσια βελτίωσης των υπηρεσιών της και των διαδικασιών εξυπηρέτησης πελατών παρακολουθεί συστηματικά τα σχετικά δεδομένα και τις πληροφορίες που προκύπτουν από τη διαχείριση παραπόνων και είναι σε θέση να πραγματοποιήσει τον εν λόγω διαχωρισμό/ κατηγοριοποίηση, εφόσον αυτό απαιτείται.

Ερώτημα 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;*

Απάντηση:

Με βάση την έως σήμερα εμπειρία μας από τη διαχείριση παραπόνων οι υφιστάμενες κατηγορίες είναι επαρκείς και καλύπτουν ικανοποιητικά το φάσμα των ζητημάτων που ανακύπτουν κατά την παροχή των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, συνεπώς θεωρούμε ότι δεν συντρέχει λόγος εισαγωγής ή κατάργησης κατηγοριών στη υφιστάμενη μεταβλητή «complaint category».



Ερώτημα 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;

Απάντηση:

(ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ)

Η εταιρεία μας επισημαίνει ότι οι παραπάνω παρατηρήσεις και τοποθετήσεις γίνονται υπό το πρίσμα τήρησης της αρχής της αναλογικότητας, ήτοι με στάθμιση της ορθολογικής επιβάρυνσης των παρόχων, της προστασίας των καταναλωτών και της εύρυθμης λειτουργία της αγοράς και του ανταγωνισμού. Επίσης, εφόσον η Αρχή σας προχωρήσει σε τροποποιήσεις του ισχύοντος ρυθμιστικού πλαισίου παρακαλούμε όπως μας παρασχεθεί επαρκές χρονικό διάστημα για την υλοποίησή τους, για την ομαλή εφαρμογή του νέου Κανονισμού και την αποφυγή δυσανάλογων επιβαρύνσεων προς τον πάροχο.

Μαρία Γερονικολού
Regulatory Affairs Director