



Προς: EETT
μέσω

QoS@eett.gr

Αθήνα, 29 Δεκεμβρίου 2025

Αρ. ΟΓΔ/ΣΤΡ ΕΚ. 178814/934/22.12.2025

Περίληψη: Δημόσια Διαβούλευση της EETT σχετικά με την «Τροποποίηση του Κανονισμού Δεικτών Ποιότητας σταθερής τηλεφωνίας, σταθερών ευρυζωνικών υπηρεσιών και υπηρεσιών VoIP, υπηρεσιών εξυπηρέτησης τελικών χρηστών και υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου (EETT ΑΠ. 991/7B/17-5-2021)»

Σχετικά: α. Η από 14.11.2025 Ανακοίνωση της EETT

Αξιότιμοι/ες κύριοι/ες,

Με την παρούσα επιστολή επιθυμούμε να θέσουμε υπόψη της Αρχής σας τα σχόλια και τις προτάσεις της ΔΕΗ Α.Ε. αναφορικά με τη δημόσια διαβούλευση με θεματικό αντικείμενο την τροποποίηση του Κανονισμού Δεικτών Ποιότητας σταθερής τηλεφωνίας, σταθερών ευρυζωνικών υπηρεσιών και υπηρεσιών VoIP, υπηρεσιών εξυπηρέτησης τελικών χρηστών και υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου (EETT ΑΠ. 991/7B/17-5-2021).

Ι. Εισαγωγή – Πλαίσιο συμμετοχής στη Διαβούλευση

Αρχικώς θα θέλαμε να χαιρετίσουμε το γεγονός ότι διεξάγετε δημόσια διαβούλευση και παρέχετε τη δυνατότητα σε όλους τους ενδιαφερόμενους να συμβάλλουν και αυτοί από την πλευρά τους στην επίλυση προβλημάτων που ανακύπτουν στην πράξη από την εφαρμογή του προηγούμενου Κανονισμού ώστε να παρέχονται ακόμα πιο χρήσιμα αποτελέσματα στο κοινό. Η ΔΕΗ συντάσσεται πλήρως με την πρόθεση αυτή της EETT και την επιθυμία της Αρχής, όπως άλλωστε αναφέρεται και στην ανακοίνωση για την παρούσα δημόσια διαβούλευση, να λάβει υπόψη της σχόλια και απόψεις τόσο σχετικά με το προτεινόμενο σχέδιο τροποποίησης του υφιστάμενου Κανονισμού όσο και άλλες πιθανές

τροποποιήσεις για την εξυπηρέτηση του ανωτέρω επιδιωκόμενου σκοπού.

Υπό το πρίσμα αυτό, προκειμένου να συμβάλουμε εποικοδομητικά στην παρούσα δημόσια διαβούλευση της ΕΕΤΤ, υποβάλλουμε στοχευμένες παρατηρήσεις επί της διαδικασίας επεξεργασίας των σχετικών στοιχείων των παρόχων, προτείνοντας παράλληλα βελτιώσεις για τη σαφέστερη και ακριβέστερη αποτύπωση της εικόνας της δραστηριότητας των παρόχων, σύμφωνα με τις απαιτήσεις των μετρούμενων δεικτών. Θεωρούμε απαραίτητη την ορθή αξιολόγηση και ανάλυση των δεδομένων που υποβάλλουν οι πάροχοι, ώστε οι δείκτες να παράγουν αποτελέσματα αξιόπιστα, συγκρίσιμα και αντιπροσωπευτικά της ποιότητας υπηρεσιών που παρέχονται στους τελικούς χρήστες.

Στο πλαίσιο αυτό, τα σχόλια και οι προτάσεις της ΔΕΗ Α.Ε. διαρθρώνονται σε συγκεκριμένους άξονες που αφορούν τόσο στη μεθοδολογία υπολογισμού των δεικτών όσο και στη διασφάλιση της ποιότητας των πρωτογενών δεδομένων. Ειδικότερα, οι θέσεις της Εταιρείας εστιάζουν στην ενίσχυση της διαφάνειας και της μεθοδολογικής συνέπειας καθώς και στη βελτιστοποίηση των ελεγκτικών διαδικασιών της Αρχής, προκειμένου το τελικό κανονιστικό πλαίσιο να ανταποκρίνεται στις σύγχρονες τεχνικές απαιτήσεις και τις ανάγκες της αγοράς ηλεκτρονικών τηλεπικοινωνιών.

II. Επί του σχεδίου τροποποίησης του υφιστάμενου Κανονισμού και άλλων σχετικών τροποποιήσεων

Ακολούθως, παρατίθενται αναλυτικά οι θέσεις και οι προτάσεις της Εταιρείας επί των επιμέρους σημείων της διαβούλευσης καθώς και σε άλλες πιθανές σχετικές τροποποιήσεις ώστε να παρέχονται πράγματι ακόμη πιο χρήσιμα αποτελέσματα στο κοινό:

A) Ως προς το προτεινόμενο σχέδιο τροποποίησης του υφιστάμενου Κανονισμού: Μεθοδολογία Υπολογισμού Δεικτών

Ειδικότερα ως προς τον υπολογισμό "mean connections" ως σταθμισμένου μέσου όρου

Άρθρο 7 παράγραφος 4 του τροποποιημένου Κανονισμού «Ποσοστό αναφορών βλάβης (Σ02) και χρόνος αποκατάστασης βλαβών (Σ03)» & Παράρτημα 1. Ενót. «1.3. Σ02, Σ03: Ποσοστό αναφορών βλάβης και χρόνος αποκατάστασης βλαβών». 1.3.1. «Δημόσια στατιστικά»

Στην παράγραφο 4 του άρθρου 7 του τροποποιημένου Κανονισμού προβλέπεται ο υπολογισμός του μέσου αριθμού συνδέσεων ως

σταθμισμένος μέσος αριθμός συνδέσεων συνδρομητών στην περίοδο αναφοράς, ως εξής: «Ο μέσος αριθμός συνδέσεων στη διάρκεια της περιόδου μέτρησης υπολογίζεται ως σταθμισμένος μέσος όρος, σταθμίζοντας τον αριθμό των συνδέσεων για όλες τις ημέρες της περιόδου μέτρησης όπου αναφέρθηκαν βλάβες, με το πλήθος των βλαβών. Ο αριθμός των συνδέσεων για κάθε ημέρα υπολογίζεται στο τέλος της ημέρας.».

Ακολουθως, στην Ενότη. 1.3.1. του Παραρτήματος του τροποποιημένου Κανονισμού, η επεξήγηση της μεταβλητής "mean connections" είναι η εξής: «ο σταθμισμένος μέσος αριθμός συνδέσεων συνδρομητών στην περίοδο αναφοράς».

Αναφορικά με τον υπολογισμό του μέσου αριθμού συνδέσεων κατά την περίοδο αναφοράς, προτείνεται η διατήρηση της μεθοδολογίας του απλού μέσου όρου, όπως ορίζεται στον υφιστάμενο Κανονισμό: «Ο μέσος αριθμός συνδέσεων στη διάρκεια της περιόδου μέτρησης υπολογίζεται ως το άθροισμα των αριθμών συνδέσεων για όλες τις ημέρες της περιόδου μέτρησης, διά το πλήθος των ημερών.». Η υιοθέτηση σταθμισμένου μέσου όρου, με βάση τον ημερήσιο αριθμό βλαβών, αυξάνει την υπολογιστική πολυπλοκότητα και ενέχει τον κίνδυνο εξαγωγής εσφαλμένων συμπερασμάτων. Συγκεκριμένα, η χρήση του αριθμού των βλαβών ως συντελεστή στάθμισης (weight) ενδέχεται να αλλοιώσει την αντιπροσωπευτικότητα του δείγματος καθώς οι ημέρες κατά τις οποίες δεν καταγράφονται βλάβες (όπου $B_i = 0$) δε συμμετέχουν στους υπολογισμούς.

Η θέση αυτή ενισχύεται από τη διεθνή πρακτική άλλων Ρυθμιστικών Αρχών, καθώς και από τα προβλεπόμενα στο τεχνικό πρότυπο [ETSI ES 202 057-1 V2.1.1 \(2013-01\)](#). Από την επισκόπηση των ανωτέρω προκύπτει ότι η χρήση σταθμισμένου μέσου όρου δεν αποτελεί καθιερωμένη πρακτική για τον υπολογισμό των δεικτών ποιότητας βλαβών, καθώς προκρίνεται η υιοθέτηση μεθόδων που εξασφαλίζουν τη στατιστική ομοιομορφία και τη διαφάνεια. Πιο συγκεκριμένα:

1. Το ETSI στο πρότυπο [ETSI ES 202 057-1 V2.1.1 \(2013-01\)](#) Speech Processing, Transmission and Quality Aspects (STQ); User related QoS parameter definitions and measurements; Part 1: General, ορίζει το δείκτη «ρυθμός δηλωμένων βλαβών ανά σταθερή γραμμή πρόσβασης» (Fault report rate per fixed access lines), δηλαδή το πλήθος των δηλωμένων βλαβών ανά σταθερή γραμμή πρόσβασης.

Στο πρότυπο διευκρινίζεται ότι ο προαναφερόμενος δείκτης πρέπει να υπολογίζεται διαιρώντας τον αριθμό των έγκυρων αναφορών σφαλμάτων που παρατηρήθηκαν κατά την περίοδο συλλογής δεδομένων με τον μέσο αριθμό γραμμών πρόσβασης στο υπό εξέταση δίκτυο κατά την ίδια περίοδο συλλογής δεδομένων. Ο υπολογισμός του μέσου όρου είναι απαραίτητος επειδή ο αριθμός των γραμμών πρόσβασης μπορεί να διαφέρει κατά την περίοδο συλλογής δεδομένων.

2. Η [OFCOM](#) ως αντίστοιχο δείκτη έχει τα «αναφερόμενα σφάλματα ανά 1.000 πελάτες ανά μήνα» (reported faults per 1,000 customers per month) ανά πάροχο, ο οποίος υπολογίζεται με βάση το σύνολο των αναφερόμενων σφαλμάτων και τον συνολικό αριθμό πελατών της περιόδου αναφοράς, χωρίς τη χρήση σταθμισμένου μέσου όρου ανά ημέρα ή συμβάν.
3. Η [ARCEP](#) ορίζει το μηνιαίο ποσοστό βλαβών ως τον αριθμό των βλαβών που αναφέρθηκαν από τους φορείς παροχής υπηρεσίας στον φορέα εκμετάλλευσης υποδομής κατά τη διάρκεια του εν λόγω μήνα, σε σχέση με τον αριθμό των γραμμών οπτικών ινών που βρίσκονται σε λειτουργία.

Για τις υπηρεσίες σταθερής υπηρεσίας η [ARCEP](#) έχει δύο (2) δείκτες: α) αριθμός των βλαβών τον πρώτο μήνα μετά την ενεργοποίηση της υπηρεσίας και β) αριθμός των βλαβών μετά το δεύτερο μήνα μετά την ενεργοποίηση της υπηρεσίας. Και στις δύο περιπτώσεις ο δείκτης υπολογίζεται ως το πηλίκο των βλαβών προς τις γραμμές (στη δεύτερη με πιο πολύπλοκο τρόπο για τον χειρισμό της χρονικής παραμέτρου) και σε καμιά περίπτωση δεν χρησιμοποιείται σταθμισμένος μέσος όρος.

Καταληκτικά, η διατήρηση της τρέχουσας μεθοδολογίας του απλού μέσου όρου κρίνεται επιβεβλημένη και για τον επιπρόσθετο λόγο ότι διασφαλίζεται η διαχρονική συγκρισιμότητα των δεδομένων με τα αποτελέσματα προηγούμενων ετών. Η διαφύλαξη της ιστορικής συνέχειας των δεικτών είναι ουσιώδης για την εξαγωγή ασφαλών συμπερασμάτων σχετικά με την εξέλιξη της ποιότητας υπηρεσιών που παρέχονται στους τελικούς χρήστες στην ελληνική αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

Σε κάθε περίπτωση επιλογής της τελικής μεθοδολογίας υπολογισμού του μέσου αριθμού συνδέσεων, ακόμη και στην περίπτωση υιοθέτησης σταθμισμένου μέσου όρου, κρίνεται απαραίτητο να διασφαλίζεται η

διαχρονική συγκρισιμότητα των στοιχείων με τα αποτελέσματα προηγούμενων ετών, ενδεικτικά μέσω του παράλληλου υπολογισμού των δεικτών με τις δύο μεθοδολογίες.

Άρθρο 9 παράγραφος 12 "Ποσοστά και χρόνοι επίλυσης παραπόνων συνδρομητών (Ε03)"

Σε αυτό το άρθρο ισχύουν οι ίδιοι προβληματισμοί με το άρθρο 7 σε σχέση με τον υπολογισμό του μέσου αριθμού συνδέσεων ως σταθμισμένου μέσου αριθμός συνδέσεων συνδρομητών στην περίοδο αναφοράς. Παραπέμπουμε στα παραπάνω σχόλια του Άρθρου 7.

Β) Ως προς τα ειδικά ερωτήματα διαβούλευσης σχετικά με τον Δ.Π. Χ01 (ερώτημα 1): Προτάσεις Αναδιαμόρφωσης του Δείκτη

Σύμφωνα με τη σχετική ανακοίνωση η οποία αναρτήθηκε στις 08/12/2025 στην ιστοσελίδα της ΕΕΤΤ με θέμα «Διευκρινίσεις διαβούλευσης: Τροποποίηση Κανονισμού Δεικτών Ποιότητας», το ερώτημα 1 του Τεύχους Δημόσιας Διαβούλευσης στην ενότητα «Ειδικά ερωτήματα διαβούλευσης» έχει τροποποιηθεί 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*);»*

Συμφωνούμε επί της αρχής με την πρόταση αναδιαμόρφωσης του Δ.Π. Χ01 «Ποσοστό χρησιμοποίησης συνδέσμων». Προς την κατεύθυνση, ωστόσο, της περαιτέρω βελτιστοποίησης του δείκτη και της ακριβέστερης αποτύπωσης της κίνησης του δικτύου των παρόχων, **προτείνουμε τις παρακάτω τροποποιήσεις οι οποίες αποσκοπούν στα εξής:**

- i) **Εξάλειψη ερμηνευτικών ασαφειών:** Την αποσαφήνιση των απαιτούμενων στοιχείων προς υποβολή, ώστε να αποκλειστούν παρερμηνείες κατά τη διαδικασία συμπλήρωσης από τους παρόχους.

- ii) **Μεθοδολογική πληρότητα υπολογισμών:** Την ενσωμάτωση του συνόλου της κίνησης που εξυπηρετείται από τις διεπαφές (links) διασύνδεσης στον υπολογισμό του Δ.Π. Χ01, και
- iii) **Ορθή κατηγοριοποίηση δεδομένων:** Την πιστή αποτύπωση κάθε διακριτού τύπου κίνησης στην αντίστοιχη κατηγορία, διασφαλίζοντας τη δομή και τη σαφήνεια των αποτελεσμάτων.

Ακολουθούν αναλυτικά οι προτάσεις μας για τις ανωτέρω τροποποιήσεις:

- Το λεκτικό «grix» πρέπει να απαλειφθεί πλήρως από όλες τις δυνατές τιμές, όχι μόνο από τα `national_no_grix` και `international_no_grix`. Επισημαίνουμε ότι σήμερα υπάρχουν πολλαπλά εγχώρια Internet Exchanges, όχι μόνο το grix.
- Να αντικατασταθούν οι υφιστάμενες τιμές/κατηγορίες `grix`, `national_no_grix` και `international_no_grix` και να δημιουργηθούν οι εξής τιμές:
 - **Αντικατάσταση της κατηγορίας "grix" με την "Public peering"** Αναφέρεται στο σύνολο των φυσικών συνδέσεων Εθνικών και Διεθνών Internet Exchanges (ενδεικτικά GRIX, NETIX Greece, MIX Thessaloniki, MIX Milan, AMSIX, DECIX)
 - **Τροποποίηση της νέας προτεινόμενης κατηγορίας "Private peering"**
Προτείνουμε η κατηγορία αυτή να περιλαμβάνει το σύνολο των φυσικών συνδέσεων απευθείας ανταλλαγής κίνησης εντός και εκτός Ελλάδας.
 - **Τροποποίηση της νέας προτεινόμενης κατηγορίας "Transit"**
Προτείνουμε η κατηγορία αυτή να περιλαμβάνει το σύνολο των φυσικών συνδέσεων μεταβίβασης κίνησης εντός και εκτός Ελλάδας ώστε να αποτυπώνεται σαφώς η πλήρης εικόνα του δικτύου του κάθε παρόχου δεδομένου ότι μεγάλο ποσοστό της κίνησης δρομολογείται σε διεθνείς διασυνδέσεις και πρέπει να ληφθεί υπόψη.
 - **Εισαγωγή νέας κατηγορίας "Caching"**
Προτείνουμε η κατηγορία αυτή να περιλαμβάνει το σύνολο των φυσικών συνδέσεων προς Cache servers δημοφιλών

Content Providers που φιλοξενούν οι πάροχοι στο δίκτυό τους (ενδεικτικά αναφέρουμε Netflix, Meta, Google). Με την παραπάνω διακριτή κατηγορία εξασφαλίζουμε ότι η εν λόγω κίνηση μετρίεται ορθά στους υπολογισμούς και δεν εντάσσεται σε λανθασμένη κατηγορία (πχ national) ή δεν περιλαμβάνεται καθόλου στους υπολογισμούς.

- ο Πρόταση υπολογισμού της χωρητικότητας διασύνδεσης

Σε περίπτωση που η πραγματική χωρητικότητα μιας διασύνδεσης περιορίζεται σε τιμή μικρότερη της φυσικής διασύνδεσης, προτείνουμε να χρησιμοποιείται αυτή για τον υπολογισμό του ποσοστού χρήσης των links.

Με αυτό τον τρόπο λαμβάνεται υπόψη στους υπολογισμούς η πραγματική κίνηση και όχι η θεωρητική. Η παραπάνω διαφοροποίηση μπορεί να οφείλεται σε επιλογή του παρόχου (πχ να προχωρήσει σε αγορά διασύνδεσης στο AMSIX χωρητικότητας 10Gbps με χρήση πόρτας χωρητικότητας 100Gbps) όπου σε αυτή την περίπτωση πρέπει να ληφθεί υπόψη στους υπολογισμούς η χωρητικότητα των 10Gbps ή σε τεχνικό περιορισμό της υποδομής (πχ σύνδεση σε cache server με πόρτα χωρητικότητας 100Gbps αλλά ο server έχει τεχνική δυνατότητα να εξυπηρετήσει χωρητικότητας μέχρι 40Gbps. Σε αυτή την περίπτωση να χρησιμοποιηθεί η χωρητικότητα των 40Gbps στους υπολογισμούς).

- Σε περίπτωση που υπάρχει ανάγκη διακριτού διαχωρισμού national και international κίνησης για περαιτέρω ανάλυση, για την ορθή αποτύπωση και διαχωρισμό της κίνησης προτείνουμε την εισαγωγή των παρακάτω κατηγοριών κίνησης:
 - ο National Public Peering
 - ο National Private Peering
 - ο National Transit
 - ο International Public Peering
 - ο International Private Peering

- International Transit
- Caching

Επισημαίνουμε ότι ο διαχωρισμός σε National/International θα πρέπει να γίνεται με βάση το demarcation point του **peer entity** όπου:

- Αν αυτό βρίσκεται εντός Ελλάδας τότε θεωρείται National
- Αν βρίσκεται εκτός Ελλάδας τότε θεωρείται International

Προς διευκόλυνση της Αρχής, παρατίθενται ενδεικτικά παραδείγματα διαχωρισμού κίνησης σε National/International:

- Παράδειγμα International Public Peering

Ο εξοπλισμός router παρόχου στην Ελλάδα συνδέεται στο MIX Milan με μισθωμένο κύκλωμα

- Παράδειγμα National Private Peering

Ο εξοπλισμός router παρόχου στην Ελλάδα συνδέεται με content provider ο οποίος έχει παρουσία στην Ελλάδα

- Παράδειγμα International Private Peering

Ο εξοπλισμός router παρόχου στην Ελλάδα συνδέεται με content provider στην Σόφια με χρήση μισθωμένου κυκλώματος

Γ) Ως προς τα δημοσιευμένα Δεδομένα Δεικτών Ποιότητας, με έμφαση στο δίκτυο FTTH/FTTP: Εποπτεία και Διαδικασία Επικαιροποίησης Δεδομένων

Κατόπιν ενδεδειγμένης αξιολόγησης των ιστορικών δεδομένων των δεικτών ποιότητας που έχουν υποβληθεί από τους παρόχους, με έμφαση στο δίκτυο FTTH/FTTP, κρίνεται σκόπιμη η παράθεση συγκεκριμένων επισημάνσεων. Βασική επιδίωξη των προτάσεών μας αποτελεί η βελτιστοποίηση των εποπτικών διαδικασιών της Αρχής, ώστε να διασφαλίζεται η ακριβής αποτύπωση της εικόνας κάθε παρόχου, σε πλήρη εναρμόνιση με τις επιταγές του Κανονισμού Δεικτών Ποιότητας.

Στο πλαίσιο αυτό, παραθέτουμε τα ευρήματα που προέκυψαν από την επεξεργασία των δημοσιευμένων στοιχείων, συνοδευόμενα από τις σχετικές παρατηρήσεις και προτάσεις μας:

1. Προτείνουμε τη θέσπιση ενός εύλογου χρονικού πλαισίου, εντός του οποίου η Αρχή θα προβαίνει στην επικαιροποίηση και οριστικοποίηση των δεδομένων, κατόπιν των απαραίτητων διορθωτικών παρεμβάσεων, πριν από την τελική δημοσίευσή τους. Η αναγκαιότητα θέσπισης της ανωτέρω διαδικασίας καταδεικνύεται από την πρόσφατη Ανακοίνωση της ΕΕΤΤ (11/12/2025), με την οποία επικαιροποιήθηκαν τα αποτελέσματα των Δ.Π. Σ01. Στην προκειμένη περίπτωση, πραγματοποιήθηκε διορθωτική παρέμβαση στα στοιχεία του παρόχου Vodafone για το έτος 2023, καθώς τα υποβληθέντα δεδομένα εμφανίζονταν πανομοιότυπα για τα δύο εξάμηνα του έτους.

Επισημαίνεται ότι η εν λόγω διόρθωση επήλθε μετά την παρέλευση ενός και πλέον έτους από την αρχική υποβολή. Ως εκ τούτου, κρίνεται αναγκαία η υιοθέτηση ενός πιο άμεσου μηχανισμού ελέγχου και επικαιροποίησης, προκειμένου να διασφαλίζεται η έγκαιρη παροχή ορθής και αξιόπιστης πληροφόρησης προς το κοινό και την αγορά.

1	year	seme	provider	geographic_area	access_ne	direct	ind	telephony	number	portability	new_conn	supply	tin	supply	time	95th	pcntl
58	2023	B	Vodafone	ΕΠΙΚΡΑΤΕΙΑ	FTTH	indirect		VoIP	new_number		246	23,07		110			
59	2023	A	Vodafone	ΕΠΙΚΡΑΤΕΙΑ	FTTH	indirect		VOIP	new_number		246	23,07		110			
60	2023	B	Vodafone	ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ	FTTH	direct		VoIP	new_number		494	7,46		85,32			
61	2023	A	Vodafone	ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ	FTTH	direct		VOIP	new_number		494	7,46		85,32			
62	2023	B	Vodafone	ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ	FTTH	direct		VoIP	portability		661	8,57		104,39			
63	2023	A	Vodafone	ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ	FTTH	direct		VOIP	portability		661	8,57		104,39			
64	2023	B	Vodafone	ΑΤΤΙΚΗ	FTTH	direct		VoIP	new_number		811	8,5		103,5			
65	2023	A	Vodafone	ΑΤΤΙΚΗ	FTTH	direct		VOIP	new_number		811	8,5		103,5			
66	2023	B	Vodafone	ΑΤΤΙΚΗ	FTTH	direct		VoIP	portability		900	9,61		96,65			
67	2023	A	Vodafone	ΑΤΤΙΚΗ	FTTH	direct		VOIP	portability		900	9,61		96,65			
68	2023	B	Vodafone	ΕΠΙΚΡΑΤΕΙΑ	FTTH	direct		VoIP	new_number		1514	8,55		99,5			
69	2023	A	Vodafone	ΕΠΙΚΡΑΤΕΙΑ	FTTH	direct		VOIP	new_number		1514	8,55		99,5			
70	2023	B	Vodafone	ΕΠΙΚΡΑΤΕΙΑ	FTTH	direct		VoIP	portability		1777	9,55		98,39			
71	2023	A	Vodafone	ΕΠΙΚΡΑΤΕΙΑ	FTTH	direct		VOIP	portability		1777	9,55		98,39			
72																	
73																	

2. Με την προαναφερόμενη πρόσφατη δημοσίευση της Ανακοίνωσης της ΕΕΤΤ στις 11/12/2025 και την επικαιροποίηση του Δ.Π. Σ01 για το 2024 και για το Α' εξάμηνο του 2025, στο πεδίο number_portability, εμφανίστηκε για πρώτη φορά η τιμή "relocation" (αλλαγή διεύθυνσης) στα υποβληθέντα στοιχεία του παρόχου NOVA, η

εισαγωγή της οποίας δεν είναι επιτρεπτή βάσει των οδηγιών συμπλήρωσης των αρχείων για την καταγραφή των Δεικτών Ποιότητας Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.

Πιο συγκεκριμένα, στις οδηγίες αναφέρεται ρητά στην παράγραφο 4.3 Δ.Π. Σ01 ότι η μεταφορά σύνδεσης υπάρχοντος συνδρομητή σε νέα διεύθυνση (Relocation) δεν εντάσσεται σε καμιά από τις δύο κατηγορίες (portability,new_number). Ειδικότερα, αναφέρεται ότι: «Αν δεν υπάρχει φορητότητα, δηλαδή μεταφορά από πάροχο σε άλλο πάροχο, και ούτε νέος αριθμός, το συγκεκριμένο πεδίο δεν θα συμπληρώνεται για τη συγκεκριμένη σύνδεση.»

3. Στο Δ.Π. Σ01 του FTTH/FTTP, ο πάροχος NOVA δηλώνει συνδέσεις άμεσης υπηρεσίας (με φορητότητα ή χωρίς φορητότητα) από το Α' εξάμηνο του 2023 (στην Επικράτεια). Το ασυνήθιστο που εμφανίζεται στο δείκτη Σ02-3, είναι ότι βλάβες άμεσης υπηρεσίας (στο δίκτυο του παρόχου) δηλώνονται για πρώτη φορά μετά την πάροδο δύο (2) ετών, το Α' εξάμηνο του 2025.

Ενόψει των ανωτέρω δεδομένων, διαφαίνεται ότι δεν έχουν υποβληθεί ορθώς τα στοιχεία του παρόχου.

Υπό το πρίσμα των ανωτέρω, καθίσταται σαφής η ανάγκη για περιοδική και συστηματική αξιολόγηση και ανάλυση των υποβαλλόμενων στοιχείων από την Αρχή, προκειμένου να διασφαλίζεται η έγκυρη απεικόνιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών. Ως εκ τούτου, προτείνεται να προστεθεί νέα παράγραφος στο ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α, Εισαγωγή, Άρθρο 1. (Σκοπός – Πεδίο εφαρμογής), με την ανάλογη αναρίθμηση των επόμενων παραγράφων, ως εξής:

«9. Η ΕΕΤΤ προβαίνει, εντός ευλόγου χρονικού διαστήματος, σε έλεγχο των δεδομένων και στατιστικών των Δεικτών Ποιότητας που κοινοποιούν οι Πάροχοι, διενεργώντας: i) συγκριτική αξιολόγηση μεταξύ των Παρόχων και ii) έλεγχο ιστορικής συνέπειας των στοιχείων του κάθε Παρόχου σε σχέση με τις προηγούμενες περιόδους μέτρησης. Σε περιπτώσεις όπου διαπιστώνονται σφάλματα, παραλείψεις, ή αποκλίσεις από τις οδηγίες συμπλήρωσης, η Αρχή ενημερώνει τον εμπλεκόμενο Πάροχο, ο οποίος υποχρεούται είτε να προβεί σε διορθωτικές ενέργειες είτε να υποβάλει τεκμηριωμένη αιτιολογήση για την παρατηρηθείσα διαφοροποίηση. Η ΕΕΤΤ προχωρά στη δημοσιοποίηση των αποτελεσμάτων, ενσωματώνοντας την εν λόγω

αιτιολόγηση όπου κρίνεται απαραίτητο, για την πληρέστερη κατανόηση των στατιστικών δεδομένων.».

Δ) Ως προς τα συγκριτικά γραφήματα απόδοσης παρόχων βάσει των Δεικτών Ποιότητας: Πρόταση Εισαγωγής Διακριτής Κατηγορίας Γραφημάτων για Δίκτυα FTTH

Στο πλαίσιο δημοσίευσης αποτελεσμάτων από την ΕΕΤΤ (βλ. άρθρο 15 του Κανονισμού), αναφορικά με τα συγκριτικά γραφήματα της απόδοσης των παρόχων βάσει των Δεικτών Ποιότητας (ΔΠ) υπηρεσιών σταθερών επικοινωνιών που αναρτώνται στον επίσημο ιστότοπο της Αρχής <https://www.eett.gr/parochoi/ilektronikes-epikoinonies/deiktes-roioutitas/grafimata/>», προτείνεται η δημιουργία διακριτής κατηγορίας απεικόνισης αποκλειστικά για τα δίκτυα FTTH σε σχέση με τους Δ.Π. Σ01, Σ02, Σ03 και Ε03.

Η συγκεκριμένη προσθήκη κρίνεται απαραίτητη για την αποτελεσματική παρακολούθηση της ποιότητας των υπηρεσιών σε μια τεχνολογία αιχμής, η οποία αποτελεί τον βασικό πυλώνα για την ταχεία εξάπλωση της ευρυζωνικότητας υπερυψηλών ταχυτήτων στη χώρα. Η εξειδικευμένη αυτή αποτύπωση θα προσφέρει στους τελικούς χρήστες και στην αγορά μια σαφή εικόνα για την αξιοπιστία των δικτύων οπτικών ινών, ενισχύοντας παράλληλα τον υγιή ανταγωνισμό βάσει ποιοτικών κριτηρίων.»

Παραμένουμε στη διάθεσή σας για οποιαδήποτε περαιτέρω διευκρίνιση και συνεργασία, με γνώμονα τη διασφάλιση ενός διαφανούς, αξιόπιστου και λειτουργικού πλαισίου μέτρησης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών στους τελικούς χρήστες προς όφελος του κοινού και της υγιούς ανάπτυξης της αγοράς ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

Με εκτίμηση,

Ευαγγελία Γκότζου
Διευθύντρια Ρυθμιστικών Θεμάτων