

Μαρούσι, 22.12.2025
ΑΡΙΘ.: 17/1074

ΥΠΟΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ
ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΛΙΑΝΙΚΗΣ

Πληροφορίες:
Γ. Χαραλαμπίδης
Τηλ.: 210 6117404
Email: gcharalabopoulos@ote.gr

ΠΡΟΣ: ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ
Λ. Κηφισίας 60, 15125, Μαρούσι
Υπ' όψιν: κ. Ιωάννη Κουκουτσίδη

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. 991/7Β/17-5-2021).

Κύριοι,

σας αποστέλλουμε τις θέσεις του Οργανισμού Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος (Ο.Τ.Ε.) επί της δημόσιας διαβούλευσης για την τροποποίηση του Κανονισμού Δεικτών Ποιότητας σταθερής τηλεφωνίας, σταθερών ευρυζωνικών υπηρεσιών και υπηρεσιών VoIP, υπηρεσιών εξυπηρέτησης τελικών χρηστών και υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου.

Η εταιρεία μας στηρίζει την επικαιροποίηση και απλοποίηση του Κανονισμού καθώς αποτελεί κρίσιμο βήμα για την ενίσχυση της διαφάνειας της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους συνδρομητές.

Ωστόσο, υπογραμμίζουμε την ανάγκη για περαιτέρω διευκρινίσεις σε συγκεκριμένα σημεία όπου το κείμενο της δημόσιας διαβούλευσης ενδέχεται να δημιουργήσει ερμηνευτική ασάφεια, γεγονός που μπορεί να οδηγήσει σε διαφοροποιήσεις εφαρμογής μεταξύ παρόχων.

Παραμένουμε στη διάθεσή σας,

ΙΩΑΝΝΗΣ ΖΑΧΑΡΟΠΟΥΛΟΣ
ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ ΥΠΟΔ/ΝΣΗΣ
ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ
ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΛΙΑΝΙΚΗΣ

I. ΣΧΟΛΙΑ ΕΠΙ ΤΟΥ ΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗΣ

Δείκτης Σ01 – Χρόνος παροχής αρχικής σύνδεσης (Άρθρο 6, παρ. 3)

Συμφωνούμε με την πρόταση ο δείκτης να μην εφαρμόζεται στις παραγγελίες υπηρεσιών συνδέσεων για το δίκτυο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ».

Δείκτης Σ01 – Χρόνος παροχής αρχικής σύνδεσης (Άρθρο 6, παρ. 7 & Παράρτημα 1, Ενότητα 1.2)

Η νέα διάκριση σε «portability», «new_number» (υφιστάμενες κατηγορίες) και «relocation» (νέα κατηγορία) δημιουργεί ερωτήματα ως προς την ακριβή ταξινόμηση συγκεκριμένων περιπτώσεων (π.χ. μεταφορά με αλλαγή αριθμού, μεταφορά χωρίς αλλαγή αριθμού, μεταφορά με/χωρίς αλλαγή αριθμού που συνδυάζεται με αλλαγή στην υποκείμενη δικτυακή υποδομή). Προτείνουμε την εισαγωγή επεξηγηματικού πίνακα παραδειγμάτων για κάθε κατηγορία έτσι ώστε να αποφευχθούν παρερμηνείες από τους παρόχους.

Επιπροσθέτως, καλούμαστε, μεταξύ άλλων, να παρουσιάσουμε στο κοινό τον αριθμό νέων συνδέσεων, και το 50ο και 95ο εκατοστημόριο του χρόνου παροχής αρχικής σύνδεσης, ανάλογα με το αν πρόκειται για σύνδεση φωνής ή δεδομένων ή και των δύο μέσω της μεταβλητής «voice_data» με δυνατές τιμές 0 (σύνδεση φωνής και δεδομένων), 1 (σύνδεση μόνο φωνής) και 2 (σύνδεση μόνο δεδομένων).

Δεν θεωρούμε ότι η χρήση της συγκεκριμένης μεταβλητής θα προσδώσει κάποια νέα πληροφορία που αυτή την στιγμή δεν παρέχεται ήδη. Τόσο στα δημόσια στατιστικά όσο και στα πρωτογενή δεδομένα του δείκτη στη μεταβλητή «access network» διαχωρίζεται ευκρινώς τι είδους υπηρεσία έχει ο συνδρομητής (φωνή, δεδομένα ή και τα δύο) με τις δυνατές τιμές που λαμβάνει (π.χ. SP, ADSL, VDSL FTTH).

Δείκτης Σ02 - Ποσοστό αναφορών βλάβης και Δείκτης Σ03 – χρόνος αποκατάστασης βλαβών (Άρθρο 7, παρ. 2)

Συμφωνούμε με την πρόταση οι δείκτες Σ02 και Σ03 να μην συμπεριλαμβάνουν συνδέσεις για το δίκτυο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ».

Δείκτης Σ02 - Ποσοστό αναφορών βλάβης και Δείκτης Σ03 – χρόνος αποκατάστασης βλαβών (Άρθρο 7, παρ. 4)

Ο νέος τρόπος υπολογισμού του μέσου αριθμού συνδέσεων όπου πλέον θα 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» αντί του υφιστάμενου τρόπου δηλ. ως «...το άθροισμα των αριθμών συνδέσεων για όλες τις ημέρες της περιόδου μέτρησης διά το πλήθος των ημερών» δεν θεωρούμε ότι είναι πιο διαφανής και

αντιπροσωπευτικός. Επιπλέον δημιουργεί πολυπλοκότητα τόσο στην εξαγωγή του αποτελέσματος από τους παρόχους όσο και στην κατανόησή του από τους συνδρομητές.

Ειδικότερα, θεωρούμε ότι η συγκεκριμένη τροποποίηση, εφόσον λάβει χώρα, θα επιφέρει ουσιαστική αλλαγή στη μεθοδολογία του δείκτη μεταβάλλοντας τόσο τη φύση όσο και την ερμηνεία του. Κατά συνέπεια καθίσταται αναγκαία η μετονομασία του έτσι ώστε να αποτυπώνεται η νέα προσέγγιση και να αποφεύγονται παρανοήσεις εκ μέρους των συνδρομητών. Σε αντίθετη περίπτωση η μεταβολή της τιμής του σε σχέση με τις τιμές όπως εμφανίζονταν με βάση τον υφιστάμενο Κανονισμό, ενδέχεται να είναι σημαντική και θα δημιουργήσει εσφαλμένες εντυπώσεις στους συνδρομητές σχετικά με την πραγματική απόδοση των παρόχων. Ουσιαστικά, η προτεινόμενη αλλαγή δεν συνιστά απλή αναπροσαρμογή του υφιστάμενου δείκτη αλλά τη δημιουργία ενός νέου, γεγονός που πρέπει να αποτυπωθεί σαφώς στους ορισμούς και στα συνοδευτικά επεξηγηματικά κείμενα.

Δείκτης Σ02 - Ποσοστό αναφορών βλάβης και Δείκτης Σ03 – χρόνος αποκατάστασης βλαβών (Άρθρο 7, παρ. 15)

Ακριβώς όπως και στον δείκτη Σ01 καλούμαστε, μεταξύ άλλων, να παρουσιάσουμε στο κοινό το 50ο και 95ο εκατοστημόριο του χρόνου αποκατάστασης βλαβών ανάλογα με το αν πρόκειται για σύνδεση φωνής ή δεδομένων ή και των δύο μέσω της μεταβλητής «voice_data» με δυνατές τιμές 0 (σύνδεση φωνής και δεδομένων), 1 (σύνδεση μόνο φωνής) και 2 (σύνδεση μόνο δεδομένων).

Δεν θεωρούμε ότι η χρήση της συγκεκριμένης μεταβλητής θα προσδώσει κάποια νέα πληροφορία που αυτή την στιγμή δεν παρέχεται ήδη. Τόσο στα δημόσια στατιστικά όσο και στα πρωτογενή δεδομένα του δείκτη στη μεταβλητή «access network» διαχωρίζεται ευκρινώς τι είδους υπηρεσία έχει ο συνδρομητής (φωνή, δεδομένα ή και τα δύο) με τις δυνατές τιμές που λαμβάνει (π.χ. SP, ADSL, VDSL FTTH).

Δείκτης Ε03 - Ποσοστά και χρόνοι επίλυσης παραπόνων συνδρομητών (Άρθρο 9, παρ. 11 & 12).

Θεωρούμε την πρόβλεψη για παρουσίαση στο κοινό του αριθμού των υποβληθέντων παραπόνων (βλ. Άρθρο 9, παρ. 11 *«Ο πάροχος παρουσιάζει στο κοινό τον αριθμό των υποβληθέντων παραπόνων...»*) ως παραπλανητική για τους συνδρομητές, μη συγκρίσιμη μεταξύ των παρόχων και άδικη για τους παρόχους με το μεγαλύτερο αριθμό συνδρομητών καθώς:

- Δεν λαμβάνει υπόψη το σύνολο συνδρομητών, με συνέπεια συγκρίσεις μεταξύ παρόχων να καθίστανται παραπλανητικές (π.χ. ενδέχεται ο πάροχος με περισσότερους συνδρομητές να εμφανίζεται ως "χειρότερος", ακόμη κι αν το ποσοστό παραπόνων είναι πολύ χαμηλό).

- Η απλή παράθεση του αριθμού των υποβληθέντων παραπόνων δεν επιτρέπει τη σύγκριση μεταξύ των παρόχων καθώς δεν παρουσιάζεται η αναλογία σε σχέση με το σύνολο των συνδρομητών, γεγονός που μπορεί να κατανοήσει ένας συνδρομητής και καθιστά σαφώς πιο εύκολη τη σύγκριση ανάμεσα στους παρόχους στους συνδρομητές.
- Η δημοσιοποίηση απλώς του αριθμού υποβληθέντων παραπόνων είναι βέβαιο ότι θα προκαλέσει λανθασμένη εντύπωση για την αξιοπιστία των παρεχόμενων υπηρεσιών, αφού είναι απολύτως φυσιολογικό ο πάροχος με το μεγαλύτερο αριθμό συνδρομητών να εμφανίζει μεγαλύτερο αριθμό παραπόνων σε απόλυτους αριθμούς ενώ είναι πολύ πιθανό το ποσοστό των παραπόνων σε σχέση με τον αριθμό των συνδρομητών του να είναι μικρότερο από άλλους παρόχους.

Στις πρόνοιες του νέου Κανονισμού περιλαμβάνεται επίσης και η προσθήκη μιας νέας μεταβλητής αυτή της συχνότητας υποβολής παραπόνων («complaints_rate») ως ποσοστό των υποβληθέντων παραπόνων ως προς το μέσο αριθμό συνδρομητών του παρόχου στην περίοδο αναφοράς. Ο τελευταίος, με βάση το κείμενο της δημόσιας διαβούλευσης, υπολογίζεται σταθμίζοντας τον αριθμό των συνδρομητών για όλες τις ημέρες της περιόδου μέτρησης όπου υποβλήθηκαν παράπονα, με το πλήθος των παραπόνων (σταθμισμένος μέσος όρος). Μάλιστα ο αριθμός των συνδρομητών για κάθε ημέρα θα πρέπει να υπολογίζεται στο τέλος της ημέρας.

Πεποίθησή μας είναι ότι ο συγκεκριμένος τρόπος υπολογισμού χρήζει επαναξιολόγησης καθώς:

- Ο σταθμισμένος μέσος όρος είναι περισσότερο περίπλοκος στον υπολογισμό από τον απλό μέσο όρο με αποτέλεσμα οι συνδρομητές να δυσκολεύονται να κατανοήσουν πώς προκύπτει η συχνότητα υποβολής παραπόνων.
- Η στάθμιση μπορεί να οδηγήσει σε μεροληψία αφού ημέρες με υψηλό αριθμό παραπόνων αποκτούν δυσανάλογη βαρύτητα, ανεξάρτητα από τον πραγματικό αριθμό συνδρομητών.
- Θα δυσχεράνει τη συγκρισιμότητα μεταξύ παρόχων, καθώς το αποτέλεσμα
 - θα εξαρτάται από τον όγκο των παραπόνων (ημέρες με πολλά παράπονα) χωρίς να αντανakλά την πραγματική μέση συνδρομητική βάση,
 - θα «τιμωρεί» ή θα «ευνοεί» συγκεκριμένες χρονικές περιόδους εντός της περιόδου αναφοράς,
 - θα επηρεάζεται από έκτακτα γεγονότα.

Τέλος, ο υπολογισμός του αριθμού των συνδρομητών στο τέλος κάθε ημέρας (βλ. Άρθρο 9, παρ. 12 «...Ο αριθμός των συνδρομητών για κάθε ημέρα υπολογίζεται στο τέλος της ημέρας.») όχι μόνο δεν αντικατοπτρίζει την πραγματική δυναμική αλλά είναι κάτι που σήμερα δεν εφαρμόζεται και απαιτεί εκτεταμένη προσαρμογή (δηλ. επιπρόσθετο κόστος και χρόνο για να υλοποιηθεί) στα πληροφοριακά μας συστήματα. Μάλιστα, η μεταβλητή «total_subscribers» που ζητείται να υπάρχει στα πρωτογενή δεδομένα του δείκτη E03 και η σχετική διευκρίνιση που έχει δοθεί από την Επιτροπή σας ότι ο συνδρομητής λογίζεται ως ένας ανεξάρτητα του πόσες

συμβάσεις έχει συνάψει ή πόσες συνδέσεις περιλαμβάνονται σε κάθε σύμβαση αποτελεί ουσιαστική μεταβολή και ενισχύει έτι περαιτέρω την πολυπλοκότητα του δείκτη.

Προτείνουμε για τον υπολογισμό της συχνότητας υποβολής παραπόνων να λαμβάνεται υπόψη η μέση τιμή των συνδρομητών της περιόδου με βάση το πλήθος ενεργών συνδέσεων της περιόδου αναφοράς από το ερωτηματολόγιο «03 Σταθερές Επικοινωνίες» το οποίο και υποβάλλουμε κάθε εξάμηνο. Με τον τρόπο αυτό θα επιτευχθεί απλότητα και διαφάνεια (χρήση ενός αριθμού δημόσια διαθέσιμου), ενώ παράλληλα διασφαλίζεται η αντιπροσωπευτικότητα καθώς το σύνολο των συνδρομητών στο τέλος κάθε εξαμήνου αντανakλά τη συνδρομητική βάση μετά από όλες τις μεταβολές (ενεργοποιήσεις/απενεργοποιήσεις) κάθε ημέρας.

Δείκτης E03 - Ποσοστά και χρόνοι επίλυσης παραπόνων συνδρομητών (Άρθρο 9, παρ. 11)

Στο προτεινόμενο κείμενο προβλέπεται ότι οι σχετικοί υπολογισμοί αφορούν παράπονα «...που απαντήθηκαν γραπτώς από τον πάροχο...». Κατανοούμε ότι η εν λόγω πρόβλεψη συνεπάγεται τον αποκλεισμό όλων των παραπόνων που απαντήθηκαν ή επιλύθηκαν προφορικά.

Επίσης λόγω του ότι η προσπάθεια των παρόχων αποσκοπεί στην όσο το δυνατόν ταχύτερη επίλυση των παραπόνων, είναι φυσικό η πλειοψηφία των παραπόνων να επιλύεται κατά την προφορική επικοινωνία με τον συνδρομητή. Κατά συνέπεια η παρουσίαση στο κοινό του αριθμού των παραπόνων σε συνάρτηση με τον αριθμό αυτών που απαντήθηκαν γραπτώς θα οδηγήσει στη δημιουργία εσφαλμένων εντυπώσεων στους καταναλωτές αφού θα είναι πιθανόν δυσανάλογα μεγάλος ο αριθμός των παραπόνων σε σχέση με αυτά που απαντήθηκαν γραπτώς.

Για το λόγο αυτό προτείνουμε την προσθήκη ρητής διατύπωσης ότι «Στην ανωτέρω παρουσίαση ο πάροχος μπορεί να διευκρινίσει ότι παράπονα που επιλύονται ή απαντώνται προφορικά δεν περιλαμβάνονται στον υπολογισμό» για αποφυγή παρερμηνειών και διαφορετικών προσεγγίσεων μεταξύ των παρόχων ως εξής:

«11. Ο πάροχος παρουσιάζει στο κοινό τον αριθμό των υποβληθέντων παραπόνων, τη συχνότητα υποβολής παραπόνων ως ποσοστό των υποβληθέντων παραπόνων ως προς το μέσο αριθμό συνδρομητών του παρόχου στην περίοδο αναφοράς, το ποσοστό των επιλυθέντων παραπόνων στην υπό εξέταση χρονική περίοδο (ανεξαρτήτως της ημερομηνίας υποβολής) που απαντήθηκαν γραπτώς από τον πάροχο, το 50ο και 95ο εκατοστημόριο του χρόνου επίλυσης των παραπόνων που απαντήθηκαν γραπτώς από τον πάροχο, καθώς και το ποσοστό των παραπόνων που απαντήθηκαν γραπτώς από τον πάροχο εντός 10 ημερών από την υποβολή τους. Στην ανωτέρω παρουσίαση ο πάροχος μπορεί να διευκρινίσει ότι παράπονα που επιλύονται ή απαντώνται προφορικά δεν περιλαμβάνονται στον υπολογισμό. Γίνεται κατηγοριοποίηση ανά κατηγορία παραπόνων, καθώς και σχετικά με το αν το παράπονο αναφέρεται στο σταθερό ή στο κινητό δίκτυο ή και στα δύο.»

Θα πρέπει να επισημανθεί ότι υπάρχουν περιπτώσεις όπου ένα παράπονο μπορεί να απαντάται γραπτώς, αλλά η τελική επίλυσή του δεν έχει τεχνικά ολοκληρωθεί, (π.χ. όταν εκκρεμεί κάποια ενέργεια από τον πάροχο πρόσβασης). Για τέτοιου είδους περιπτώσεις θα πρέπει να διευκρινιστεί αν θα λογίζονται ως «επιλυμένες» ή θα εξαιρούνται από τον υπολογισμό μέχρι την οριστική τους διευθέτηση.

Τέλος, θα θέλαμε να επισημάνουμε τον κίνδυνο αλληλοεπικάλυψης κανονιστικών υποχρεώσεων σε διαφορετικά ρυθμιστικά κείμενα. Πιο συγκεκριμένα, στο κείμενο της δημόσιας διαβούλευσης αναφορικά με τροποποίηση της απόφασης της ΕΕΤΤ ΑΠ 991/4/17-5-2021 «Κανονισμός Γενικών Αδειών» (Β' 2265) προβλέπεται ότι *«βλάβες των οποίων η αποκατάσταση υπερβαίνει τις οκτώ (8) εργάσιμες ημέρες από την αναγγελία τους κοινοποιούνται στην ΕΕΤΤ, εντός του δεύτερου δεκαήμερου κάθε μήνα, αιτιολογώντας τους λόγους υπέρβασης των ανωτέρω προθεσμιών. Η κοινοποίηση περιλαμβάνει όλες τις βλάβες που αναγγέλθηκαν τον προηγούμενο, από την κοινοποίηση, μήνα και η αποκατάστασή υπερβαίνει το ανωτέρω όριο ή έχει γίνει υπέρβαση του ανωτέρω ορίου και δεν έχουν, κατά το χρόνο κοινοποίησης, αποκατασταθεί»*. Μάλιστα η πρόταση της εταιρείας μας σε αυτή την υποχρέωση αφορούσε στη διατήρηση μεν αρχείου με βλάβες που υπερβαίνουν τις 8 εργάσιμες ημέρες (Ε.Η.) αλλά η κοινοποίηση στην Επιτροπή σας να πραγματοποιείται μόνο όταν ζητηθεί και όχι συστηματικά (2^ο δεκαήμερο κάθε μήνα).

Πλέον διαβλέπουμε το κίνδυνο επικάλυψης της πρόβλεψης παρουσίασης του ποσοστού «...των παραπόνων που απαντήθηκαν γραπτώς από τον πάροχο εντός 10 ημερών από την υποβολή τους» στην παρούσα δημόσια διαβούλευση με την παρόμοια πρόβλεψη στο κείμενο της δημόσιας διαβούλευσης για την τροποποίηση του Κανονισμού Γενικών Αδειών (Κ.Γ.Α.) περί κοινοποίησης στην Επιτροπή σας εκείνων των βλαβών που αποκαθίστανται πέραν των 8 Ε.Η. και προτείνουμε

- είτε να ενοποιηθεί η διαδικασία προς ένα κοινό «συντελεστή αξιολόγησης» (figure-of-merit)
- είτε να απαλειφθεί η υποχρέωση από το παρόν κείμενο

προκειμένου να αποφευχθεί η πιθανή σύμπτωση ή επικάλυψη υποχρεώσεων που απορρέουν από διαφορετικά ρυθμιστικά πλαίσια.

Δημόσια στατιστικά (Άρθρο 12, παρ. 2α & 2β)

Η τρέχουσα διαδικασία αποστολής και δημοσίευσης αρχείων σε διαφορετικές μορφές (CSV και Excel) είναι χρονοβόρα και επιρρεπής σε σφάλματα, καθώς απαιτεί κάθε φορά αλλαγές στον τρόπο παρουσίασης.

Προτείνουμε η αποστολή και η δημοσίευση των αρχείων να πραγματοποιείται αποκλειστικά σε μορφή Excel, η οποία είναι πιο ευανάγνωστη, λιγότερο χρονοβόρα και πιο φιλική και κατανοητή για τους συνδρομητές.

Δημόσια στατιστικά (Άρθρο 12, παρ. 3)

Θα θέλαμε να επισημάνουμε ότι το προβλεπόμενο χρονικό διάστημα των δεκαπέντε (15) ημερών από τη λήξη της περιόδου μέτρησης δεν επαρκεί για την ολοκλήρωση των απαιτούμενων διαδικασιών σε κάθε εξάμηνο. Ιδίως για το δεύτερο εξάμηνο κάθε έτους, θα πρέπει να ληφθεί υπόψη ότι παρεμβάλλονται επίσημες αργίες και άδειες του προσωπικού λόγω των εορτών και της έναρξης του νέου έτους, γεγονός που επιφέρει καθυστερήσεις στην πρόοδο του συλλογής και επεξεργασίας των δεδομένων.

Επιπροσθέτως, η ημερομηνία λήξης της περιόδου μέτρησης (π.χ. 31 Δεκεμβρίου ή 30 Ιουνίου κάθε έτους) δεν ταυτίζεται απαραίτητα με την ημερομηνία εξαγωγής των μετρητικών στοιχείων των Δεικτών. Π.χ. προκειμένου να εξαχθούν τα μετρητικά στοιχεία για τους δείκτες Σ01, Σ02 και Σ03 την ημερομηνία λήξης της εκάστοτε περιόδου μέτρησης απαιτείται η πάροδος τουλάχιστον πέντε (5) ημερών μετά τη λήξη της, προκειμένου να ολοκληρωθούν οι σχετικές διαδικασίες στα Πληροφοριακά Συστήματα και να καταστούν διαθέσιμα τα δεδομένα.

Λαμβάνοντας υπόψη τα ανωτέρω και με στόχο τη διασφάλιση της ακρίβειας, της πληρότητας και της αξιοπιστίας των υποβαλλόμενων στοιχείων, προτείνουμε την παράταση της προβλεπόμενης προθεσμίας από δεκαπέντε (15) σε τριάντα (30) ημέρες.

Τέλος, θα θέλαμε να υπογραμμίσουμε ότι κατά τη δημοσιοποίηση δεικτών σε εκθέσεις ή στην επίσημη ιστοσελίδα της Επιτροπής σας, είναι απαραίτητο να κατοχυρώνεται η ακρίβεια, η πληρότητα και η ποιότητα των στοιχείων πριν από την ανάρτηση. Συγκεκριμένα, πριν από την παρουσίαση δεικτών που περιλαμβάνουν ανάλυση ανά πάροχο, πρέπει να τηρείται η εφαρμογή ενιαίων και σαφώς καθορισμένων απλοποιημένων και διαφανών παραδοχών από όλους τους παρόχους, ώστε να επιτυγχάνεται όχι μόνο η συγκρισιμότητα των αποτελεσμάτων αλλά να διασφαλίζεται η κατανόηση και η αξιοπιστία της πληροφόρησης προς τους συνδρομητές.

Πρωτογενή δεδομένα (Άρθρο 13, παρ. 1)

Η τρέχουσα διαδικασία αποστολής και δημοσίευσης αρχείων σε διαφορετικές μορφές (CSV και Excel) είναι χρονοβόρα και επιρρεπής σε σφάλματα, καθώς απαιτεί κάθε φορά αλλαγές στον τρόπο παρουσίασης.

Προτείνουμε, όπως και ανωτέρω, η αποστολή και η δημοσίευση των αρχείων να πραγματοποιείται αποκλειστικά σε μορφή Excel, η οποία είναι πιο ευανάγνωστη, λιγότερο χρονοβόρα και πιο φιλική και κατανοητή για τους συνδρομητές.

Χρονοδιάγραμμα εφαρμογής (Άρθρο 20)

Η εφαρμογή από 1 Ιουλίου 2026 απαιτεί εκτεταμένη προσαρμογή συστημάτων και διαδικασιών. Προτείνουμε μεταβατική περίοδο τουλάχιστον 12 μηνών (ήτοι το χρονοδιάγραμμα εφαρμογής να εκκινήσει από 1/1/2027), ώστε

- να διασφαλιστεί η πλήρης συμμόρφωση της εταιρείας μας καθώς απαιτούνται αλλαγές σε συστήματα όπως Customer Relationship Management (CRM), fault management, data warehouse και
- να ευθυγραμμιστεί το σύνολο των αλλαγών με τον εξαμηνιαίο κύκλο υποβολής των στοιχείων.

II. ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΣΤΑ ΕΙΔΙΚΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗΣ

Ερώτηση: 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`);

Απάντηση: Αναφορικά με το ποσοστό της κίνησης σε διασυνδέσεις με άλλα αυτόνομα εθνικά δίκτυα εκτός υποδομών Σημείων Ανταλλαγής Κίνησης Διαδικτύου σε σχέση με τη συνολική κίνηση σημειώνουμε ότι επί του παρόντος δεν έχουμε μετρικά στοιχεία για αυτήν την κατηγορία στην οποία όμως θα εντάξουμε τη διασύνδεση ΟΤΕ-NOVA. Τέλος, θεωρούμε ότι η οποιαδήποτε αλλαγή της ονομασίας των κατηγοριών θα δημιουργήσει περισσότερη σύγχυση στους πελάτες /συνδρομητές οι οποίοι έχουν συνηθίσει και έχουν εξοικειωθεί με την ήδη υπάρχουσα ονομασία.

Ερώτηση: 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: Δεν υπάρχουν παράπονα που να αναφέρονται και στο σταθερό και στο κινητό δίκτυο (0% σε σχέση με το συνολικό αριθμό παραπόνων) οπότε και συμφωνούμε με την κατάργηση αυτής της κατηγορίας.

Ερώτηση: 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: Δεν υπάρχουν άλλες κατηγορίες με σχετικά υψηλό αριθμό παραπόνων που θα θέλαμε να εισαχθούν στις τιμές της μεταβλητής `"complaint_category"` ούτε και κατηγορίες με τόσο πολύ χαμηλό αριθμό παραπόνων που δεν χρειάζονται.

Ερώτηση: 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: Η θέση της εταιρείας μας είναι να συνεχίσει να εξαιρείται το αρχικό μήνυμα πληροφόρησης και να παρουσιάζεται το ποσοστό των κλήσεων που απαντώνται εντός 20 δευτερολέπτων από τη στιγμή εγκατάστασης της κλήσης.