

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΜΟΝΑΔΑ	01 Ιανουαρίου-31 Μαρτίου 2019	01 Απριλίου-30 Ιουνίου 2019	01 Ιουλίου-30 Σεπτεμβρίου 2019	1 Οκτωβρίου - 31 Δεκεμβρίου 2019
ΔΕΙΚΤΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΦΩΝΗΤΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ					
2.3.1 Χρόνος παροχής για αρχική σύνδεση^{2,3}					
για ολοκλήρωση του 95% των παραγγελιών	μέρες	75	59	74	57
για ολοκλήρωση του 99% των παραγγελιών	μέρες	172	149	184	149
μέσα στην περίοδο που συμφωνήθηκε με τον συνδρομητή	%				
2.3.2 Συχνότητα βλαβών ανά σύνδεση^{2,3,4} (βλάβες ανά έτος και ανά 100 συνδέσεις)					
	αριθμός	20,74	17,7	17,09	20,24
2.3.3 Χρόνος αποκατάστασης βλαβών^{2,3,4}					
ποσοστό που αποκαθίσταται εντός 48 ωρών	%	71,4	76,1	67,3	68,15
ποσοστό που αποκαθίσταται εντός 72 ωρών	%	85,4	88	81,8	83
2.3.4 Ποσοστό Αποτυχίας κλήσεων^{2,3,4,5} (μέγιστη τιμή εθνικών κλήσεων σταθερής τηλεφωνίας)					
	%	0,08%	0,05%	0,17%	0,17%
2.3.4 Ποσοστό Αποτυχίας κλήσεων^{2,3,4,5} (μέγιστη τιμή εθνικών κλήσεων ευρυζωνικής τηλεφωνίας)					
	%	0,05%	0,07%	0,09%	0,09%
2.3.5 Χρόνος αποκατάστασης κλήσης^{2,3,4,5}					
τιμή μέσου χρόνου αποκατάστασης	δευτερόλεπτα	1,1	1,1	1,1	1,1
μέγιστος χρόνος αποκατάστασης του 95% των ταχύτερων κλήσεων	δευτερόλεπτα	2,3	1,7	1,7	1,7
2.3.6 Καταγγελίες για λάθη σε λογαριασμούς^{2,3,4} (μέγιστο ποσοστό καταγγελιών)					
	%	0,001%	0,001%	0,001%	0,001%
2.3.7 Χρόνος απόκρισης για υπηρεσίες					
2.3.7.1 Υπηρεσίες εξυπηρέτησης πελατών^{2,3,4} (μέσω σύντομου κωδικού 13X)					
τιμή μέσου χρόνου απόκρισης	δευτερόλεπτα	0:00:33	0:01:03	0:01:17	0:01:19
χρόνος απόκρισης για το 80% των κλήσεων	δευτερόλεπτα	73%	61%	43%	51%

¹ Μέθοδος Μέτρησης: ETSI EG 201 769-1 (βλ. Παράρτημα Α του Ερωτηματολογίου).

² Υποχρεώσεις οργανισμών που ορίζονται στα άρθρα 5 & 6 του Διατάγματος περί Καθορισμού της Ποιότητας Παροχής των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (Κ.Δ.Π. 74/2005)- βλ. Παράρτημα Ι του Διατάγματος ως έχει τροποποιηθεί με το Κ.Δ.Π. 384/2007.

³ Άμεση υπηρεσία: η υπηρεσία της οποίας ο παροχέας παρέχει και το δίκτυο πρόσβασης ή ενοικιάζει έναν τοπικό βρόχο (αποδεσμοποίηση τοπικού βρόχου) στον πελάτη για την παροχή της υπηρεσίας.

⁴ Έμμεση υπηρεσία: η υπηρεσία της οποίας ο παροχέας δεν διαθέτει το δίκτυο πρόσβασης, αλλά έχει επιλεγεί από τον καταναλωτή ή τον χρήστη μέσω κάποιου τύπου επιλογής/προεπιλογής φορέα.

⁵ Για υποβολή μετρήσεων προς ΓΕΡΗΕΤ απαιτείται η συνεργασία μεταξύ των εμπλεκόμενων παροχέων (βλ. περιπτώσεις διασυνδεδεμένων παροχέων).

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΜΟΝΑΔΑ	01 Ιανουαρίου- 31 Μαρτίου 2019	01 Απριλίου- 30 Ιουνίου 2019	01 Ιουλίου-30 Σεπτεμβρίου 2019	1 Οκτωβρίου - 31 Δεκεμβρίου 2019
3.4 -ΔΕΙΚΤΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ - ΚΙΝΗΤΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑ					
ΔΕΙΚΤΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ¹					
3.4.1 Ποσοστό Επιτυχημένης Ανάθεσης Καναλιού Φωνής ²	%	99,87	99,87	99,87	99,87
3.4.2 Ποσοστό Διακοπτόμενων Κλήσεων ³	%	0,5073	0,629	0,664	0,466
3.4.3 Ποσοστό Συμφόρησης Καναλιών Φωνής ⁴	%	0,0178	0,0056	0,008	0,006
3.4.4 Διαθεσιμότητα Καναλιών Φωνής ⁵	%	99,63	99,63	99,82	99,72

¹ Υποχρεώσεις οργανισμών που ορίζονται στο άρθρο 9 του Διατάγματος περί Καθορισμού της Ποιότητας Παροχής των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (Κ.Δ.Π 74/2005)- βλ. Παράρτημα ΙΙΙ του Διατάγματος ως έχει τροποποιηθεί με το Κ.Δ.Π. 384/2007.

² Μεθοδολογία Μέτρησης:

$$\frac{\text{Επιτυχημένες προσπάθειες δέσμευσης καναλιού φωνής}}{\text{Συνολικές προσπάθειες δέσμευσης καναλιού φωνής για διεκπεραίωση κλήσης}} * 100[\%]$$

³ Μεθοδολογία Μέτρησης:

$$\frac{\text{(Κλήσεις που έχουν διακοπεί)}}{\text{(Επιτυχείς Κλήσεις)}} * 100[\%]$$

⁴ Μεθοδολογία Μέτρησης:

$$\frac{\text{Ανεπιτυχής αριθμός προσπαθειών ανάθεσης καναλιού φωνής λόγω συμφόρησης}}{\text{Συνολικές προσπάθειες δέσμευσης καναλιού φωνής για διεκπεραίωση κλήσης}} * 100[\%]$$

⁵ Μεθοδολογία Μέτρησης:

$$\frac{\text{Διαθέσιμα κανάλια φωνής}}{\text{Συνολικός αριθμός καναλιών φωνής που είναι ορισμένα στο δίκτυο}} * 100[\%]$$