

Α/Α	ΠΕΔΙΟ ΜΕΤΑΒΛΩΣΙΜΩΝ	K01 TIMES / ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ	S01 TIMES / ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ	S23 TIMES / ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ	E12 TIMES / ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ	E03 TIMES / ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ	K01 TIMES / ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
1	Κοινά πεδία παροχής υπηρεσιών	8 εδάφια 2024	8 εδάφια 2024	8 εδάφια 2024	8 εδάφια 2024	8 εδάφια 2024	8 εδάφια 2024
2	Επιλογή των κατηγοριών τηλεφωνικής σύνδεσης ή υπηρεσιών πρόβλεψης του Διαδικτύου.	gri: Σύνολο συνδέσεων στο GR ix national_no_gri: Σύνολο συνδέσεων με εθνικό δικτυακό εκτός GR ix international_no_gri: Σύνολο συνδέσεων με διεθνή δικτυακό εκτός GR ix	• access network: Υποδεικνύει τον τύπο του δικτύου πρόβλεψης ευρυbandότητας (πχ ADSL, VDSL, FTTP). • direct: Αφορά άμεση υπηρεσία σύνδεσης η οποία παράγεται μέσω του δικτύου πρόβλεψης του παρόρου του συνδρομητή. • indirect: Αφορά έμμεση υπηρεσία σύνδεσης η οποία παράγεται μέσω δικτύου πρόβλεψης άλλου παρόρου. • telephony: Υποδεικνύει τον τύπο του δικτύου τηλεφωνίας (PSTN, ISDN, VODIP).	• access network: Υποδεικνύει τον τύπο του δικτύου πρόβλεψης ευρυbandότητας (πχ ADSL, VDSL, FTTP). • direct: Αφορά άμεση υπηρεσία σύνδεσης η οποία παράγεται μέσω του δικτύου πρόβλεψης του παρόρου του συνδρομητή. • indirect: Αφορά έμμεση υπηρεσία σύνδεσης η οποία παράγεται μέσω δικτύου πρόβλεψης άλλου παρόρου. • telephony: Υποδεικνύει τον τύπο του δικτύου τηλεφωνίας (PSTN, ISDN, VODIP).			
3	Επιλογή για κοινότητα ή ανομοιάς που χρησιμοποιούνται στην παρουσίαση των αποτελεσμάτων.	Περιγραφές σχετικές με τις κατηγορίες των συνδέσεων και τη μεθολογία παράγονται στο πεδίο 2 και στο πεδίο 4 αυτού του πίνακα. Οι καταπονήσεις κατά τις οποίες παράγονται οι μετρήσεις είναι δύο (Μέγιστη απόδοση) και μία ελαφριά, εφόσον παράγονται ξεχωριστές μετρήσεις για κάθε κατάσταση.	• ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line): Περιλαμβάνει όλες τις εκδόσεις των προτύπων ADSL (πχ ADSL2+). • VDSL (Very high speed digital subscriber line): Περιλαμβάνει όλες τις εκδόσεις των προτύπων VDSL (πχ VDSL2, VDSL vectoring). • FTTP (Fiber to the Premises): Περιλαμβάνει συνδέσεις μέσω οπτικής ίνας ως το χώρο λίκου του συνδρομητή. • VoIP (Voice over Internet Protocol): Υπηρεσία τηλεφωνίας μέσω διαδικτύου. • ISDN (Integrated services digital network): Υπηρεσία τηλεφωνίας με ψηφιακό τρόπο μετάδοσης δεδομένων. • PSTN (public switched telephone network): Υπηρεσία τηλεφωνίας με αναλογικό τρόπο μετάδοσης δεδομένων.	• ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line): Περιλαμβάνει όλες τις εκδόσεις των προτύπων ADSL (πχ ADSL2+). • VDSL (Very high speed digital subscriber line): Περιλαμβάνει όλες τις εκδόσεις των προτύπων VDSL (πχ VDSL2, VDSL vectoring). • FTTP (Fiber to the Premises): Περιλαμβάνει συνδέσεις μέσω οπτικής ίνας ως το χώρο λίκου του συνδρομητή. • VoIP (Voice over Internet Protocol): Υπηρεσία τηλεφωνίας μέσω διαδικτύου. • ISDN (Integrated services digital network): Υπηρεσία τηλεφωνίας με ψηφιακό τρόπο μετάδοσης δεδομένων. • PSTN (public switched telephone network): Υπηρεσία τηλεφωνίας με αναλογικό τρόπο μετάδοσης δεδομένων.		• Αμφίδρομη πάλωση: η αμφίδρομη του συνδρομητή σχετικά με την ενεργοποίηση προϊόντος το οποίο δεν είχε ενεργήσει ή για το οποίο είχε ελλιπή ενημέρωση. • Καλύτερη αποκατάσταση βλάβης: Παράδοση για την καλύτερη αποκατάσταση της καλής λειτουργίας των υπηρεσιών μετά από εγγραφή βλάβης. • Καλύτερη επανανέωση: Παράδοση για καλύτερη επανανέωση μετά από έκδοση νέου βλάβης ή αγοράς. • Ασπίς καθυστέρησης: Παράδοση για καθυστερήσεις σε ενεργοποίηση (απενοποίηση) / αποστολή υπηρεσιών / ή/και παραγγελιών. • Ποιότητα δικτύου/υπηρεσίας: Παράδοση για την ποιότητα παροχής που έχει προγραμματίσει η επιλογή και έχει διαπιστωθεί τεχνικά ή καλή ποιότητα. • Χρόσιες: Παράδοση για λανθασμένες κλήσεις/τυπολογίες.	
4	Τυχόν σχόλια του παρόρου σχετικά με την αποσφήνιση στο κοινό της μεθοδολογίας μέτρησης	Η μεθοδολογία υπολογίζει τα παρακάτω αποτελέσματα, για καθένα από τις παραπάνω κατηγορίες συνδέσεων (gri, national_no_gri, international_no_gri) και για κάθε κατάσταση (Μέγιστη/ελαφριά): Μέσο εβδομαδιαίο ποσοστό (%) χρησιμοποίησης: Παράγεται το μέσο ποσοστό (%) χρησιμοποίησης, το οποίο προκύπτει από υπαίτιες μετρήσεις ανά σύνδεση σε εβδομαδιαία βάση. Εβδομαδιαίος μέσος όρος ημερών γρήγορων αποκρίσεων (%) από τις κριτικές μετρήσεις (για κάθε κατηγορία συνδέσεων και κατάσταση), προκύπτουν μετρήσεις τιμής (από τις οποίες επιλέγεται η μέγιστη τιμή ποσοστού) και μετρήσεις προκύπτει η εβδομαδιαία τιμή υπολογίζοντας το μέσο όρο αυτών.	• Αριθμός νέων συνδέσεων: Ο συνολικός αριθμός αιτήσεων που έχουν ενεργοποιηθεί στο διάστημα της μέτρησης. • Χρόνος παροχής υπηρεσίας σύνδεσης σε ημερολογιακές ημέρες, από 500 και 950 εκατ/ρω: Ο χρόνος σε ημερολογιακές ημέρες, στον οποίο ενεργοποιείται το 50% και 95% των ταχύτερα ενεργοποιημένων συνδέσεων.	• Χρόνος αποκατάστασης βλάβης σε ώρες, 500 και 950 εκατ/ρω (repair_time_50th/95th_percent): Ο χρόνος σε ημερολογιακές ώρες, στον οποίο αποκαθίσταται το 50% και 95% των ταχύτερα επιδιορθωμένων βλαβών. • Μέσος αριθμός συνδέσεων αναδεδουλευμένων (mean_connected): Μέσος αριθμός συνδέσεων της περιόδου μέτρησης. Υπολογίζεται ως το άθροισμα των αριθμών συνδέσεων για όλες τις ημέρες της περιόδου μέτρησης δια το πλήθος των ημερών. • Αριθμός παραδεικνύων αναφορών (βλάβης ανά σύνδεση (fault_per)): Το ποσοστό των παραδεικνύων αναφορών (βλάβης) το οποίο υπολογίζεται από το πεδίο του fault_number δια το mean_connected. Ποσοστό (%) παραδεικνύων βλαβών που αποκαθίστανται σε 1 εργάσιμη ημέρα (αφορά μόνο άμεση υπηρεσία (direct_line_repair)): Υπολογίζεται ως το ετήσιο των βλαβών που αποκαθίστανται σε μία εργάσιμη ημέρα στην άμεση υπηρεσία, δια το συνολικό αριθμό βλαβών στην άμεση υπηρεσία (επί 100).	• Συνολικός αριθμός εισερχόμενων κλήσεων: Ο αριθμός των κλήσεων στο νόμισμα της εξυπηρέτησης πελατών, ανεξάρτητα από το αν απαντήθηκαν ή όχι. • Αριθμός απαντηθέντων κλήσεων: Ο αριθμός των κλήσεων οι οποίες δεν εξυπηρέτηθηκαν από το κέντρο. • Ποσοστό (%) απαντηθέντων κλήσεων: το ποσοστό των κλήσεων που δεν εξυπηρέτηθηκαν από κέντρο, υπολογισμένο επί του συνόλου των κλήσεων που έφτανε στο κέντρο της εξυπηρέτησης. • Ποσοστό (%) κλήσεων που απαντήθηκαν εντός 60 sec: το ποσοστό των κλήσεων που απαντήθηκαν από κέντρο σε χρονικό διάστημα ίσο ή μικρότερο των 60 δευτερολέπτων. • Χρόνος απάντησης σε δευτερόλεπτα, 500 και 950 εκατ/ρω: Ο χρόνος σε δευτερόλεπτα, στον οποίο απαντείται το 50% και 95% των ταχύτερα απαντηθέντων κλήσεων.	• Χρόνος αποκατάστασης παροχών σε ημερολογιακές ημέρες, 500 και 950 εκατ/ρω: Ο χρόνος σε ημερολογιακές ημέρες, στον οποίο απαντείται το 50% και 95% των ταχύτερα αποκαθιστώντων παροχών. • Ποσοστό (%) παροχών που επιδιορθώθηκαν εντός 10 ημερών. Ημερών: το ποσοστό των παροχών συνδρομητών που υποβλήθηκαν και στα οποία δόθηκε απάντηση την ενημέρωση του συνδρομητή εντός δεκά ημερολογιακών ημερών. • Χρόνος αποκατάστασης σε δευτερόλεπτα, 500 και 950 εκατ/ρω: Ο χρόνος σε δευτερόλεπτα, στον οποίο απαντείται το 50% και 95% των ταχύτερα αποκαθιστώντων κλήσεων.	• Μέσος χρόνος απάντησης (sec): Ο μέσος χρόνος απάντησης σε δευτερόλεπτα των κλήσεων που εξυπηρέτηθηκαν από κέντρο. • Ποσοστό (%) κλήσεων που απαντήθηκαν εντός 20 sec: το ποσοστό των κλήσεων που απαντήθηκαν από κέντρο σε χρονικό διάστημα ίσο ή μικρότερο των 20 δευτερολέπτων. • Χρόνος απάντησης σε δευτερόλεπτα, 500 και 950 εκατ/ρω: Ο χρόνος σε δευτερόλεπτα, στον οποίο απαντείται το 50% και 95% των ταχύτερα απαντηθέντων κλήσεων.
5	Τυχόν σχόλια του παρόρου σχετικά με προβλήματα κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης ή αποκλίσεις από τον τρόπο μέτρησης ενός δείκτη και συνιστάται τους λόγους των αποκλίσεων αυτών.	Κατά τη διάρκεια του εκάστου εδαφίου, μπορεί να προστεθούν σύνδεσμοι στο δίκτυο, οι οποίοι ανήκουν σε κάποιο από τις παραπάνω κατηγορίες (gri, national_no_gri, international_no_gri). Αυτοί οι σύνδεσμοι παράγουν μετρήσεις, από τη στιγμή της ενεργοποίησής τους, μέχρι το τέλος της μετρητικής περιόδου. Προβλεπόμενοι για το μέσο όρο διάστημα, δεν παράγονται μετρήσεις και δε λαμβάνονται υπόψη, ως προς το τελικό αποτέλεσμα. Λοιπά προβλήματα και ελλείψεις μετρήσεων δεν υπάγονται.		Οι παραδεικνύες βλάβης για τις οποίες υπάρχει καθυστέρηση με υπαίτιότητα αναδρομής λαμβάνονται υπόψη για τον υπολογισμό των μεταβλητών Αριθμός παραδεικνύων αναφορών βλάβης (fault_number) και Αριθμός παραδεικνύων αναφορών βλάβης ανά σύνδεση (fault_per). Οποσδήποτε, δεν λαμβάνονται υπόψη για τον υπολογισμό των εκπομπών χρόνος αποκατάστασης βλαβών σε ώρες 500 και 950 εκατ/ρω (repair_time_50th/95th_percent) (όπως αναφέρεται στην παρ 13 του άρθρου 7 του ΦΕΚ) ούτε κατ'επίκληση στον υπολογισμό της μεταβλητής Ποσοστό (%) παραδεικνύων βλαβών που αποκαθίστανται σε 1 εργάσιμη ημέρα (αφορά μόνο άμεση υπηρεσία (direct_line_repair)) που παρουσιάζει το ποσοστό (%) παραδεικνύων βλαβών που αποκαθίστανται σε μία εργάσιμη ημέρα (μόνο στην άμεση υπηρεσία).			
6	Τυχόν αναφορά του παρόρου σε επεξηγηματικό κείμενο που περιλαμβάνει περισσότερες πληροφορίες	Η μεθοδολογία μέτρησης ορίζεται στο ΦΕΚ ΑΡ.Φύλλου 2394 7 Ιουνίου 2021		Η μεθοδολογία μέτρησης ορίζεται στο ΦΕΚ ΑΡ.Φύλλου 2394 7 Ιουνίου 2021			