

A/A	Πεδίο Μεταδεδομένων	Μεταδεδομένα
1	Χρονική περίοδος αναφοράς.	Α' εξάμηνο 2022 1/1/2022 - 30/6/2022
3	Επεξηγήσεις των κατηγοριών τηλεφωνικής σύνδεσης ή υπηρεσιών πρόσβασης στο Διαδίκτυο	<p>ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line): Περιλαμβάνει όλες τις εκδόσεις των προτύπων ADSL (πχ ADSL2, 2+).</p> <p>VDSL (Very high-speed digital subscriber line): Περιλαμβάνει όλες τις εκδόσεις των προτύπων VDSL (πχ VDSL2, VDSL-Vectroing).</p> <p>FTTP (Fiber to the Premises): Περιλαμβάνει συνδέσεις μέσω οπτικής ίνας ως το χώρο του συνδρομητή (Fiber To The Home, Fiber To The Building).</p> <p>DOCSIS: Περιλαμβάνει όλες τις εκδόσεις των προτύπων DOCSIS (π.χ. DOCSIS 3, 3.1, 4)</p> <p>FWA (Fixed Wireless Access): Περιλαμβάνει τις τεχνολογίες σταθερής ασύρματης πρόσβασης (π.χ. μικροκυματικές ζεύξεις, WiMAX, σταθερή ασύρματη πρόσβαση μέσω 5G)</p> <p>VOIP (Voice over Internet Protocol): Υπηρεσία τηλεφωνίας μέσω διαδικτύου.</p> <p>IDSN (Integrated services digital network): Υπηρεσία τηλεφωνίας με ψηφιακό τρόπο μετάδοσης δεδομένων.</p> <p>PSTN (public switched telephone network): Υπηρεσία τηλεφωνίας με αναλογικό τρόπο μετάσης δεδομένων.</p>
4	Επεξηγήσεις για ακρωνύμια ή ονομασίες που χρησιμοποιούνται στην παρουσίαση των αποτελεσμάτων	<p>Δείκτης X01: grix: αναφέρεται στο σύνολο των συνδέσεων στο GR-IX national_no_grix: αναφέρεται στο σύνολο των συνδέσεων με εθνικά δίκτυα εκτός GR-IX international_no_grix: αναφέρεται στο σύνολο των συνδέσεων με διεθνή δίκτυα εκτός GR-IX</p> <p>Δείκτες Σ01, Σ23: Άμεση υπηρεσία: Υπηρεσία σύνδεσης η οποία παρέχεται μέσω του δικτύου πρόσβασης του παρόχου του συνδρομητή. Έμμεση υπηρεσία: Υπηρεσία σύνδεσης η οποία παρέχεται μέσω δικτύου πρόσβασης άλλου παρόχου, από τον οποίο προμηθεύεται υπηρεσίες χονδρικής ο πάροχος του συνδρομητή (π.χ. υπηρεσίες VDSL VPU, VPU Light). Φορητότητα: σύνδεση με διατήρηση του υπάρχοντος αριθμού Αριθμοδότηση: σύνδεση με νέο αριθμό</p> <p>ADSL: Περιλαμβάνει όλες τις εκδόσεις των προτύπων ADSL VDSL: Περιλαμβάνει όλες τις εκδόσεις των προτύπων VDSL FTTP: Περιλαμβάνει συνδέσεις μέσω οπτικής ίνας ως το χώρο του συνδρομητή</p> <p>Δείκτης E03: Αμφισβήτηση πώλησης: η αμφισβήτηση του συνδρομητή σχετικά με την ενεργοποίηση προϊόντος το οποίο δεν είχε αιτηθεί ή για το οποίο είχε ελλιπή ενημέρωση Καθυστερήση αποκατάστασης βλάβης: Παράπονα για την καθυστέρηση αποκατάστασης της καλής λειτουργίας των υπηρεσιών μετά από δήλωση βλάβης Λοιπές καθυστερήσεις: Παράπονα για καθυστερήσεις σε ενεργοποίηση/απενεργοποίηση/τροποποίηση υπηρεσιών ή/και προγραμμάτων Χρεώσεις: Παράπονα για λανθασμένες χρεώσεις/τιμολογήσεις Ποιότητα διαδικτύου: Παράπονα για την ποιότητα παρόλο που έχει προχωρήσει η επίλυση και έχει διαπιστωθεί τεχνικά η καλή ποιότητα. Ελλιπής ενημέρωση: Παράπονα για ελλιπή ενημέρωση από τον πάροχο Λοιπά παράπονα: Μεμονωμένα παράπονα τα οποία δεν εντάσσονται σε κάποια από τις κατηγορίες</p>
5	Τυχόν σχόλια του παρόχου για την αποσαφήνιση στο κοινό της μεθοδολογίας μέτρησης	<p>Δείκτης X01: Η μεθοδολογία υπολογίζει τα παρακάτω αποτελέσματα, για καθεμία από τις παραπάνω κατηγορίες συνδέσεων (grix, national_no_grix, international_no_grix) και για κάθε κατεύθυνση (λήψη/αποστολή): Μέσο εβδομαδιαίο ποσοστό (%) χρησιμοποίησης: Περιγράφεται το μέσο ποσοστό (%) χρησιμοποίησης, το οποίο προκύπτει από ωριαίες μετρήσεις και ανάγεται σε εβδομαδιαία τιμή. Εβδομαδιαίος μέσος όρος ημερήσιων μέγιστων ποσοστών (%): από τις ωριαίες μετρήσεις (για κάθε κατηγορία συνδέσεων και κατεύθυνσης), προκύπτουν ημερήσιες τιμές (από τις οποίες επιλέγεται η μέγιστη τιμή ποσοστού) και μετέπειτα προκύπτει η εβδομαδιαία τιμή, υπολογίζοντας το μέσο όρο αυτών.</p> <p>Δείκτης Σ01: Στον υπολογισμό λαμβάνουν μέρος μόνο παραγγελίες υπηρεσιών τηλεφωνίας ή πρόσβασης στο Διαδίκτυο, ή και των δύο. Στην περίπτωση που η παραγγελία περιλαμβάνει και άλλες συμπληρωματικές υπηρεσίες όπως υπηρεσία τηλεόρασης, τυχόν επιπλέον χρόνος για την παροχή αυτών των υπηρεσιών δεν προσμετράτε. Εξαιρούνται αναβαθμίσεις ή υποβαθμίσεις υπηρεσιών (π.χ. από ADSL σε VDSL/FTTH ή αντίστροφα). Επίσης, εξαιρούνται μεταβιβάσεις συμβάσεων σε νέο συνδρομητή, αν δεν υπάρχει αλλαγή διεύθυνσης. Στον υπολογισμό των εκατοστημεριών δεν περιλαμβάνονται οι περιπτώσεις στις οποίες υπάρχει καθυστέρηση στην ολοκλήρωση της παραγγελίας με υπαιτιότητα του πελάτη.</p> <p>Δείκτης Σ23: Οι παραδεκτές βλάβες για τις οποίες υπάρχει καθυστέρηση με υπαιτιότητα συνδρομητή λαμβάνονται υπόψη για τον υπολογισμό των μεταβλητών Αριθμός παραδεκτών αναφορών βλάβης (faults_number) και Αριθμός παραδεκτών αναφορών βλάβης ανά σύνδεση (faults_perc). Ωστόσο, δεν λαμβάνονται υπόψη για τον υπολογισμό των εκατοστημεριών Χρόνος αποκατάστασης βλαβών σε ώρες (50h και 95o εκατ/ριο (repair_time_50th/95th_rcntl) ούτε κατ' επέκταση στον υπολογισμό της μεταβλητής Ποσοστό (%) παραδεκτών βλαβών που αποκαθίστανται σε 1 εργάσιμη ημέρα αφορά μόνο άμεση υπηρεσία (perc_1wday_repairs) που παριστάνει το ποσοστό (%) παραδεκτών βλαβών που αποκαθίστανται σε μία εργάσιμη ημέρα.</p> <p>Δείκτης E03: Στον υπολογισμό των εκατοστημεριών δεν περιλαμβάνονται παράπονα με καθυστερήσεις στην αντιμετώπισή τους που αποδεδειγμένα οφείλονται στο συνδρομητή (π.χ. ο συνδρομητής καθυστερεί να δώσει στοιχεία που χρειάζονται για την αντιμετώπισή του παραπόνου).</p>
6	Τυχόν σχόλια του παρόχου σχετικά με προβλήματα κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης ή αποκλίσεις από τον τρόπο μέτρησης ενός δείκτη, και συνοπτικά τους λόγους των αποκλίσεων αυτών.	
7	Τυχόν αναφορά του παρόχου σε επεξηγηματικό κείμενο που περιλαμβάνει περισσότερες πληροφορίες.	Η μεθοδολογία μέτρησης ορίζεται στο ΦΕΚ ΑΡ.Φύλλου 2394 7 Ιουνίου 2021