

Ποσοστό εξυπηρέτησης παραπόνων τελικών χρηστών

Γενικά Πληροφοριακά Στοιχεία

Χρονική Περίοδος: Α' εξάμηνο 2015

Γεωγραφική Κάλυψη Έμμεσης Υπηρεσίας: Πανελλαδική

Γεωγραφική Κάλυψη Άμεσης Υπηρεσίας

(για ακριβέστερες πληροφορίες κάλυψης: <http://adslwizard.forthnet.gr/index.asp>)

Πόλεις: Αττική, Σαλαμίνα, Θεσσαλονίκη, Λάρισα, Πάτρα, Αγρίνιο, Βόλο, Τρίκαλα, Καρδίτσα, Κομοτηνή, Κοζάνη, Ξάνθη, Καβάλα, Βέροια, Πτολεμαίδα, Έδεσσα, Σέρρες, Δράμα, Κιλκίς, Κατερίνη, Καστοριά, Φλώρινα, Αλεξανδρούπολη, Ορεσιτιάδα, Γιαννιτσά, Γρεβενά, Ιωάννινα, Άρτα, Πρέβεζα, Κέρκυρα, Ζάκυνθος, Κεφαλλονιά, Χαλκίδα, Λαμία, Θήβα, Λειβαδιά, Κόρινθος, Άργος, Ναύπλιο, Τρίπολη, Καλαμάτα, Σπάρτη, Πύργος, Αίγιο, Μυτιλήνη, Σάμος, Χίος, Κω, Ρόδος, Μύκονο, Ηράκλειο, Χανιά, Ρέθυμνο, Άγιο Νικόλαο, Κάλυμνο, Σύμη, Ιεράπετρα, Σητεία, Ηγουμενίτσα, Διδυμότειχο, Λευκάδα, Κάρπαθος, Λέρο, Πάτμος, Θάσος. (για ακριβέστερες πληροφορίες κάλυψης: <http://adslwizard.forthnet.gr/index.asp>)

Ταχύτητα Μετάδοσης (B01)

Τι αφορά; Πρόκειται για την ταχύτητα μετάδοσης δεδομένων στο τμήμα συγκέντρωσης του δικτύου πρόσβασης και στο δίκτυο κορμού

Χρονική Περίοδος: 01/1/15 έως 7/6/15

Πακέτο Σύνδεσης (Άμεση Υπηρεσία): 24576 / 1024

Υψηλότερο 95% (Kbps)

Λήψη (Kbps): 20510/ Αποστολή (Kbps): 870

Κατεύθυνση Δεδομένων Υψηλότερο 95% (Kbps)

Λήψη (Kbps): 18790/ Αποστολή (Kbps): 740

Χαμηλότερο 5% (Kbps) Μέση Τιμή (Kbps)

Λήψη (Kbps): 18024/ Αποστολή (Kbps): 830

Χωρητικότητα Διασύνδεσης (B02)

Τι αφορά: Πρόκειται για το δείκτη που εκφράζει την εθνική και διεθνή χωρητικότητα διασύνδεσης (bandwidth capacity) που διαθέτει ο πάροχος υπηρεσιών καθώς και την απαίτηση χωρητικότητας, σε ονομαστικό επίπεδο, των τελικών χρηστών του.

Χρονική Περίοδος: 01/01/15 έως 30/06/15

Μέση Χωρητικότητα Εθνικής Διασύνδεσης (Mbps)

Κατεύθυνση Λήψης Δεδομένων: 54.918

Κατεύθυνση Αποστολής Δεδομένων: 54.918

Μέση Χωρητικότητα Διεθνούς Διασύνδεσης (Mbps)

Κατεύθυνση Λήψης Δεδομένων: 123.587

Κατεύθυνση Αποστολής Δεδομένων: 123.587

Μέσο Πλήθος Τελικών Χρηστών: 598.717

Μέση Ονομαστική Απαίτηση Χωρητικότητας (Mbps)

Κατεύθυνση Λήψης Δεδομένων: 14.326

Κατεύθυνση Αποστολής Δεδομένων: 597.256

Μέση Τιμή Χωρητικότητας Διεθνούς Διασύνδεσης προς Ονομαστική Απαίτηση Χωρητικότητας

Κατεύθυνση Λήψης Δεδομένων: 0,0053

Κατεύθυνση Αποστολής Δεδομένων: 0,127

Χρόνος παροχής για αρχική σύνδεση (B05)

Τι αφορά; Εκφράζει το χρόνο που μεσολαβεί από τη στιγμή που μια παραδεκτή (έγκυρη) παραγγελία υπηρεσίας σύνδεσης γίνεται δεκτή από τον πάροχο άμεσης υπηρεσίας μέχρι τη στιγμή που η υπηρεσία είναι διαθέσιμη για χρήση (ολοκλήρωση παραγγελίας).

* Ο χρόνος παρόχου περιλαμβάνει και το χρόνο φορητότητας που είναι ορισμένος από τη ρυθμιστική αρχή σε εννέα ακριβώς εργάσιμες ημέρες.

Χρονική Περίοδος: 01/01/15 έως 30/06/15

Χρόνος Παροχής για το 50% των Ταχύτερα Ικανοποιημένων Παραγγελιών (ημέρες)

Συνολικά 9,46 Χρόνος παρόχου 0,68 Χρόνος διαχειριστή 8,78
Περιφέρεια ΑΝΑΤ. ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ & ΘΡΑΚΗΣ 9,48 Χρόνος παρόχου 0,94 Χρόνος διαχειριστή 8,55

Περιφέρεια ΑΤΤΙΚΗΣ	9,84	Χρόνος παρόχου	0,62	Χρόνος διαχειριστή	9,22
Περιφέρεια ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	9,54	Χρόνος παρόχου	0,81	Χρόνος διαχειριστή	8,73
Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	5,45	Χρόνος παρόχου	0,25	Χρόνος διαχειριστή	5,21
Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	8,84	Χρόνος παρόχου	0,64	Χρόνος διαχειριστή	8,20
Περιφέρεια ΗΠΕΙΡΟΥ	8,51	Χρόνος παρόχου	0,76	Χρόνος διαχειριστή	7,75
Περιφέρεια ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	8,15	Χρόνος παρόχου	0,59	Χρόνος διαχειριστή	7,56
Περιφέρεια ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ	9,38	Χρόνος παρόχου	0,81	Χρόνος διαχειριστή	8,56
Περιφέρεια ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	9,70	Χρόνος παρόχου	0,66	Χρόνος διαχειριστή	9,04
Περιφέρεια ΚΡΗΤΗΣ	9,84	Χρόνος παρόχου	0,66	Χρόνος διαχειριστή	9,18
Περιφέρεια ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	9,61	Χρόνος παρόχου	0,67	Χρόνος διαχειριστή	8,95
Περιφέρεια ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ	9,00	Χρόνος παρόχου	0,94	Χρόνος διαχειριστή	8,06
Περιφέρεια ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	9,16	Χρόνος παρόχου	1,24	Χρόνος διαχειριστή	7,92

Χρόνος Παροχής για το 95% των Ταχύτερα Ικανοποιημένων Παραγγελιών (ημέρες)

Συνολικά 12,36 Χρόνος παρόχου 1,82 Χρόνος διαχειριστή 10,53
Περιφέρεια ΑΝΑΤ. ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ & ΘΡΑΚΗΣ 12,41 Χρόνος παρόχου 2,11 Χρόνος διαχειριστή 10,29

Περιφέρεια ΑΤΤΙΚΗΣ	12,73	Χρόνος παρόχου	1,86	Χρόνος διαχειριστή	10,87
Περιφέρεια ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	12,26	Χρόνος παρόχου	1,82	Χρόνος διαχειριστή	10,44
Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	10,78	Χρόνος παρόχου	1,84	Χρόνος διαχειριστή	8,93
Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	11,54	Χρόνος παρόχου	1,18	Χρόνος διαχειριστή	10,35
Περιφέρεια ΗΠΕΙΡΟΥ	11,20	Χρόνος παρόχου	1,52	Χρόνος διαχειριστή	9,68
Περιφέρεια ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	11,94	Χρόνος παρόχου	1,87	Χρόνος διαχειριστή	10,07
Περιφέρεια ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ	12,43	Χρόνος παρόχου	2,03	Χρόνος διαχειριστή	10,41
Περιφέρεια ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	12,33	Χρόνος παρόχου	1,69	Χρόνος διαχειριστή	10,65
Περιφέρεια ΚΡΗΤΗΣ	12,65	Χρόνος παρόχου	1,87	Χρόνος διαχειριστή	10,78
Περιφέρεια ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	11,87	Χρόνος παρόχου	1,70	Χρόνος διαχειριστή	10,17
Περιφέρεια ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ	11,56	Χρόνος παρόχου	1,80	Χρόνος διαχειριστή	9,76
Περιφέρεια ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	11,36	Χρόνος παρόχου	2,12	Χρόνος διαχειριστή	9,24

Ποσοστό Παραγγελιών που έχουν ολοκληρωθεί μέχρι Ημερομηνία που Συμφωνήθηκε με Πελάτη (%)

Συνολικά Δεν παρέχεται
Περιφέρεια ΑΝΑΤ. ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ & ΘΡΑΚΗΣ Δεν παρέχεται
Περιφέρεια ΑΤΤΙΚΗΣ Δεν παρέχεται
Περιφέρεια ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ Δεν παρέχεται
Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ Δεν παρέχεται
Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ Δεν παρέχεται
Περιφέρεια ΗΠΕΙΡΟΥ Δεν παρέχεται
Περιφέρεια ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ Δεν παρέχεται
Περιφέρεια ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ Δεν παρέχεται
Περιφέρεια ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ Δεν παρέχεται
Περιφέρεια ΚΡΗΤΗΣ Δεν παρέχεται
Περιφέρεια ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ Δεν παρέχεται
Περιφέρεια ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ Δεν παρέχεται
Περιφέρεια ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ Δεν παρέχεται

Πληροφορίες για Τρόπους Υποβολής Παραγγελιών και Ώρες Λειτουργίας

Άμεση Υπηρεσία

Μέσω Καταστημάτων: Ωράριο καταστημάτων

Μέσω Τηλεφώνου 13831: Δευτέρα - Παρασκευή 08:00 - 22:00 , Σάββατο - Κυριακή 09:00 - 21:00

Έμμεση Υπηρεσία

Μέσω Καταστημάτων: Ωράριο καταστημάτων

Μέσω Τηλεφώνου 13831: Δευτέρα - Παρασκευή 08:00 - 22:00 , Σάββατο - Κυριακή 09:00 - 21:00

Ακρίβεια Συναντήσεων με Πελάτη

Άμεση Υπηρεσία:

Οποτεδήποτε μέσα σε 8 ώρες

Έμμεση Υπηρεσία:

Οποτεδήποτε μέσα σε 8 ώρες

Χρόνος Αποκατάστασης Βλαβών (B06)

Τι αφορά; Εκφράζει τον αριθμό των παραδεκτών αναφορών βλάβης ανά γραμμή ευρυζωνικής πρόσβασης (σύνδεσης). Οι αναφορές βλάβης συνδέσεων ευρυζωνικής πρόσβασης περιλαμβάνουν τόσο τις βλάβες σε φυσικό επίπεδο όσο και τις βλάβες σε λογικό επίπεδο

Χρονική Περίοδος: 01/01/15 έως 30/06/15**Αριθμός Παραδεκτών Αναφορών Βλάβης**

Συνολικά	27355
Περιφέρεια ΑΝΑΤ. ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ & ΘΡΑΚΗΣ	2166
Περιφέρεια ΑΤΤΙΚΗΣ	12298
Περιφέρεια ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	1169
Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	751
Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	313
Περιφέρεια ΗΠΕΙΡΟΥ	475
Περιφέρεια ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	857
Περιφέρεια ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ	402
Περιφέρεια ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	5874
Περιφέρεια ΚΡΗΤΗΣ	965
Περιφέρεια ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	1007
Περιφέρεια ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ	557
Περιφέρεια ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	521

Μέση Τιμή Γραμμών Πρόσβασης

Συνολικά	598631
Περιφέρεια ΑΝΑΤ. ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ & ΘΡΑΚΗΣ	46728
Περιφέρεια ΑΤΤΙΚΗΣ	274837
Περιφέρεια ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	20228
Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	16781
Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	9877
Περιφέρεια ΗΠΕΙΡΟΥ	10579
Περιφέρεια ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	23591
Περιφέρεια ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ	6728
Περιφέρεια ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	122671
Περιφέρεια ΚΡΗΤΗΣ	25476
Περιφέρεια ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	16611
Περιφέρεια ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ	14204
Περιφέρεια ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	10321

Αριθμός Παραδεκτών Αναφορών Βλάβης ανά Γραμμή Πρόσβασης (Σύνδεση)

Συνολικά	0,05
Περιφέρεια ΑΝΑΤ. ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ & ΘΡΑΚΗΣ	0,05
Περιφέρεια ΑΤΤΙΚΗΣ	0,04
Περιφέρεια ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	0,06
Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	0,04
Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	0,03
Περιφέρεια ΗΠΕΙΡΟΥ	0,04
Περιφέρεια ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	0,04
Περιφέρεια ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ	0,06
Περιφέρεια ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	0,05
Περιφέρεια ΚΡΗΤΗΣ	0,04
Περιφέρεια ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	0,06
Περιφέρεια ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ	0,04
Περιφέρεια ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	0,05

Πληροφορίες για Τρόπους Υποβολής Αναφορών Βλάβης

Ώρες Λειτουργίας και Χρεώσεις "Δευτέρα - Κυριακή: 24 ώρες & αργίες

Μέσω τηλεφώνου (13831 επιλογή 4 ή 800 100 9000) ατελώς"

Χρόνος αποκατάστασης βλαβών (Β07)

Τι αφορά: Εκφράζει το χρόνο από τη στιγμή που μια παραδεκτή (έγκυρη) αναφορά βλάβης λαμβάνεται από τον πάροχο ευρυζωνικής υπηρεσίας, μέχρι τη στιγμή που το/τα στοιχεία ευρυζωνικής υπηρεσίας ή η ευρυζωνική υπηρεσία εξ ολοκλήρου αποκατασταθεί σε κανονικές συνθήκες λειτουργίας, όπως ίσχυαν πριν επέλθει η βλάβη

Χρονική Περίοδος: 01/01/15 έως 30/06/15

Χρόνος Αποκατάστασης για το 50% των Ταχύτερα Επιδιορθωμένων Βλαβών που Αφορούν τη Γραμμή Ευρυζωνικής Πρόσβασης (ώρες)

Συνολικά	47	Χρόνος παρόχου	37,73	Χρόνος διαχειριστή	9,51
Περιφέρεια ΑΝΑΤ. ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ & ΘΡΑΚΗΣ	74	Χρόνος παρόχου	61,40	Χρόνος διαχειριστή	12,35
Περιφέρεια ΑΤΤΙΚΗΣ	36	Χρόνος παρόχου	27,43	Χρόνος διαχειριστή	8,16
Περιφέρεια ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	74	Χρόνος παρόχου	59,62	Χρόνος διαχειριστή	14,83
Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	68	Χρόνος παρόχου	53,50	Χρόνος διαχειριστή	14,10
Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	52	Χρόνος παρόχου	44,23	Χρόνος διαχειριστή	7,78
Περιφέρεια ΗΠΕΙΡΟΥ	107	Χρόνος παρόχου	99,76	Χρόνος διαχειριστή	6,74
Περιφέρεια ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	34	Χρόνος παρόχου	29,95	Χρόνος διαχειριστή	4,16
Περιφέρεια ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ	59	Χρόνος παρόχου	51,72	Χρόνος διαχειριστή	7,09
Περιφέρεια ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	38	Χρόνος παρόχου	32,41	Χρόνος διαχειριστή	5,79
Περιφέρεια ΚΡΗΤΗΣ	50	Χρόνος παρόχου	26,00	Χρόνος διαχειριστή	24,25
Περιφέρεια ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	48	Χρόνος παρόχου	43,02	Χρόνος διαχειριστή	4,98
Περιφέρεια ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ	91	Χρόνος παρόχου	67,41	Χρόνος διαχειριστή	23,17
Περιφέρεια ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	89	Χρόνος παρόχου	61,92	Χρόνος διαχειριστή	26,68

Χρόνος Αποκατάστασης για το 95% των Ταχύτερα Επιδιορθωμένων Βλαβών που Αφορούν τη Γραμμή Ευρυζωνικής Πρόσβασης (ώρες)

Συνολικά	90	Χρόνος παρόχου	67,94	Χρόνος διαχειριστή	22,40
Περιφέρεια ΑΝΑΤ. ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ & ΘΡΑΚΗΣ	119	Χρόνος παρόχου	90,46	Χρόνος διαχειριστή	28,87
Περιφέρεια ΑΤΤΙΚΗΣ	82	Χρόνος παρόχου	59,29	Χρόνος διαχειριστή	22,80
Περιφέρεια ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	115	Χρόνος παρόχου	86,60	Χρόνος διαχειριστή	28,06
Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	113	Χρόνος παρόχου	86,29	Χρόνος διαχειριστή	26,81
Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	110	Χρόνος παρόχου	88,59	Χρόνος διαχειριστή	21,28
Περιφέρεια ΗΠΕΙΡΟΥ	112	Χρόνος παρόχου	101,39	Χρόνος διαχειριστή	10,41
Περιφέρεια ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	65	Χρόνος παρόχου	50,95	Χρόνος διαχειριστή	14,11
Περιφέρεια ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ	101	Χρόνος παρόχου	83,01	Χρόνος διαχειριστή	18,32
Περιφέρεια ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	81	Χρόνος παρόχου	62,40	Χρόνος διαχειριστή	18,36
Περιφέρεια ΚΡΗΤΗΣ	95	Χρόνος παρόχου	70,19	Χρόνος διαχειριστή	24,37
Περιφέρεια ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	96	Χρόνος παρόχου	76,12	Χρόνος διαχειριστή	19,88
Περιφέρεια ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ	129	Χρόνος παρόχου	94,12	Χρόνος διαχειριστή	34,43
Περιφέρεια ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	103	Χρόνος παρόχου	78,87	Χρόνος διαχειριστή	24,01

Χρόνος Αποκατάστασης για το 50% των Ταχύτερα Επιδιορθωμένων Υπόλοιπων Βλαβών (ώρες)

Συνολικά	0,00
Περιφέρεια ΑΝΑΤ. ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ & ΘΡΑΚΗΣ	0,00
Περιφέρεια ΑΤΤΙΚΗΣ	0,00
Περιφέρεια ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	0,00
Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	0,00
Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	0,00
Περιφέρεια ΗΠΕΙΡΟΥ	0,00
Περιφέρεια ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	0,00
Περιφέρεια ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ	0,00

Περιφέρεια ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	0,00
Περιφέρεια ΚΡΗΤΗΣ	0,00
Περιφέρεια ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	0,00
Περιφέρεια ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ	0,00
Περιφέρεια ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	0,00

Χρόνος Αποκατάστασης για το 95% των Ταχύτερα Επιδιορθωμένων Υπόλοιπων Βλαβών (ώρες)

Συνολικά	2,11
Περιφέρεια ΑΝΑΤ. ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ & ΘΡΑΚΗΣ	3,20
Περιφέρεια ΑΤΤΙΚΗΣ	1,35
Περιφέρεια ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	1,83
Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	1,82
Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	3,06
Περιφέρεια ΗΠΕΙΡΟΥ	3,48
Περιφέρεια ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	1,98
Περιφέρεια ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ	4,32
Περιφέρεια ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	2,76
Περιφέρεια ΚΡΗΤΗΣ	3,03
Περιφέρεια ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	2,56
Περιφέρεια ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ	3,12
Περιφέρεια ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	0,90

Πληροφορίες για Τρόπους Υποβολής Αναφορών Βλάβης, Ώρες Λειτουργίας και Χρεώσεις

"Δευτέρα - Κυριακή: 24 ώρες & αργίες

Μέσω τηλεφώνου (13831 επιλογή 4 ή 800 100 9000) ατελώς

Ακρίβεια Συναντήσεων με Πελάτη

Οποτεδήποτε μέσα σε 8 ώρες

Περιορισμοί στη Χρήση (B08)

Τι αφορά: Πρόκειται για πληροφοριακό δείκτη που έχει θέσει ο πάροχος ευρωζωνικών υπηρεσιών μηχανισμών για τη χρήση της υπηρεσίας από τον τελικό χρήστη.
Κανένας Περιορισμός στην άμεση και στην έμμεση υπηρεσία

Παροχή Υπηρεσιών Εγγυημένης Ποιότητας / Δυνατότητα Σύναψης Συμφωνιών Επιπέδου Υπηρεσίας (SLA) (B09)

Τι αφορά: Πρόκειται για πληροφοριακό δείκτη που εκφράζει την παρεχόμενη δυνατότητα σύναψης συμβολαίου για την παροχή εγγυημένου επιπέδου ποιότητας υπηρεσιών στον τελικό χρήστη.

Άμεση Υπηρεσία: Δεν παρέχεται σε οικιακούς πελάτες

Έμμεση Υπηρεσία: Δεν παρέχεται σε οικιακούς πελάτες

Παροχή Υπηρεσιών Αποκατάστασης Οικιακών Βλαβών (B10)

Τι αφορά: Πρόκειται για δείκτη που εκφράζει τη δυνατότητα αποκατάστασης οικιακών βλαβών στον τελικό χρήστη. Ως οικιακή βλάβη ορίζεται η βλάβη που αφορά σε τερματικό εξοπλισμό του τελικού χρήστη στο τερματικό σημείο του δικτύου, ο οποίος δεν περιλαμβάνεται στον εξοπλισμό που παρέχεται από τον πάροχο, και στα πλαίσια παροχής της υπηρεσίας.

Η υπηρεσία δεν παρέχεται στους συνδρομητές.

Δείκτες Ποιότητας Υπηρεσιών Εξυπηρέτησης Τελικών Χρηστών

Διαθεσιμότητα υπηρεσίας Εξυπηρέτησης Τελικών Χρηστών (H01)

Τι αφορά: Ο δείκτης διαθεσιμότητας της υπηρεσίας παρουσιάζει για κάθε χωριστή υπηρεσία εξυπηρέτησης τα μέσα με τα οποία μπορούν οι τελικοί χρήστες να έρθουν σε επικοινωνία καθώς και το αντίστοιχο ωράριο λειτουργίας.

Υπηρεσία: Λήψη παραγγελιών ή/και παροχή πληροφοριών/βοήθειας

Μέσο: Τηλέφωνο: 13831

Ωράριο Λειτουργίας: Δευτέρα - Παρασκευή: 08:00-22:00, Σάββατο - Κυριακή: 09:00-21:00

Χρέωση (με ΦΠΑ): Αστικές κλήσεις: Δωρεάν (0,031 - 0,1229) €/λεπτό, Υπεραστικές κλήσεις: Δωρεάν (0,031 - 0,1229) €/λεπτό

Μέσο: e-mail: info@forthnet.gr

Ωράριο Λειτουργίας: Δευτέρα - Παρασκευή: 08:00-22:00, Σάββατο - Κυριακή: 09:00-21:00

Μέσο: Fax: 211 9559399

Ωράριο Λειτουργίας: Δευτέρα - Παρασκευή: 08:00-22:00, Σάββατο - Κυριακή: 09:00-21:00

Χρέωση (με ΦΠΑ): Αστικές κλήσεις: 0,0299 (0,029 - 0,0542) €/λεπτό, Υπεραστικές κλήσεις: 0,0299 (0,029 - 0,06765) €/λεπτό

Υπηρεσία: Βλαβοληψία

Μέσο: Τηλέφωνο: 13831

Ωράριο Λειτουργίας: Δευτέρα - Κυριακή: 24 ώρες & αργίες

Χρέωση (με ΦΠΑ): Αστικές κλήσεις: Δωρεάν (0,031 - 0,1229) €/λεπτό, Υπεραστικές κλήσεις: Δωρεάν (0,031 - 0,1229) €/λεπτό

Μέσο: e-mail: support@forthnet.gr

Ωράριο Λειτουργίας: Δευτέρα - Κυριακή: 24 ώρες & αργίες

Ποσοστό αναπάντητων κλήσεων ανά τηλεφωνική γραμμή Εξυπηρέτησης Τελικών Χρηστών (H02)

Τι αφορά: Ο συγκεκριμένος δείκτης αφορά στο ποσοστό των κλήσεων που δεν απαντήθηκαν από το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών, από το σύνολο των κλήσεων που δέχθηκε.

Χρονική περίοδος συλλογής δεδομένων: 01/07/2014 έως 31/12/2014

Υπηρεσία: Λήψη Παραγγελιών

Τηλεφωνική Γραμμή: Στο τηλέφωνο 13831

Ποσοστό αναπάντητων κλήσεων: 14,34%

Στο fax: 2109559399: 0,0%

Υπηρεσία: Βλαβοληψία

Τηλεφωνική Γραμμή: Στο τηλέφωνο 13831

Ποσοστό αναπάντητων κλήσεων: 20,93%

Τηλεφωνική Γραμμή: Στο τηλέφωνο 800 100 9000 Ποσοστό αναπάντητων κλήσεων: 20,93%

Υπηρεσία: Παροχή Πληροφοριών Βοήθειας

Τηλεφωνική Γραμμή: Στο τηλέφωνο 13831

Ποσοστό αναπάντητων κλήσεων: 19,74%

Μέσος χρόνος απόκρισης Γραμμών

Υπηρεσιών Εξυπηρέτησης Τελικών Χρηστών (H03)

Τι αφορά: Ο συγκεκριμένος δείκτης αφορά στον μέσο χρόνο από τη στιγμή της εγκατάστασης της κλήσης (όπως στην περίπτωση αποστολής τόνου κουδουνίσματος [ringing tone] από το τηλεφωνικό κέντρο της υπηρεσίας) προς τις τηλεφωνικές γραμμές εξυπηρέτησης των πελατών μέχρι την απάντηση της από τον χειριστή ή/και από το αυτοματοποιημένο σύστημα απάντησης της κλήσης αυτής.

Οι τιμές συμπεριλαμβάνουν το χρονικό διάστημα του ηχογραφημένου μηνύματος κατά το οποίο ενημερώνεται ο καταναλωτής για την επιλογή που πρέπει να πληκτρολογήσει προκειμένου να συνδεθεί με την αρμόδια υπηρεσία εξυπηρέτησης πελατών και ανέρχεται κατά περίπτωση: για Λήψη Παραγγελιών στα 29 δευτ., για Βλαβοληψία στα 47 δευτ., για Τεχν. Ρυθμίσεις στα 53 δευτ., για Εξυπ. Πελατών στα 41 δευτ.

Χρονική περίοδος συλλογής δεδομένων: 01/01/15 έως 30/06/15

Υπηρεσία: Λήψη παραγγελιών

Τηλεφωνική Γραμμή: Στο τηλέφωνο 13831

Μέσος χρόνος απόκρισης: 109 sec. (480 sec.)

Στο fax: 2109559399: 0,00% (0 δευτερόλεπτα)

Υπηρεσία: Βλαβοληψία

Τηλεφωνική Γραμμή: Στο τηλέφωνο 13831

Μέσος χρόνος απόκρισης: 292 sec. (882 sec.)

Τηλεφωνική Γραμμή: Στο τηλέφωνο 800 100 9000

Μέσος χρόνος απόκρισης: 292 sec. (882 sec.)

Υπηρεσία: Παροχή Πληροφοριών Βοήθειας

Τηλεφωνική Γραμμή: Στο τηλέφωνο 13831

Μέσος χρόνος απόκρισης: 307 sec. (920 sec.)

Ποσοστό Εξυπηρέτησης Παραπόνων Τελικών Χρηστών (H04)

Τι αφορά: Ο συγκεκριμένος δείκτης αφορά στο ποσοστό των παραπόνων/καταγγελιών που έχουν αντιμετωπισθεί από τον πάροχο εντός 20 ημερολογιακών ημερών από την υποβολή τους.

Χρονική περίοδος συλλογής δεδομένων: 11/06/2014 - 31/12/2014

Ποσοστό εξυπηρέτησης παραπόνων τελικών χρηστών: 100%

Ποσοστό Παραπόνων Ορθότητας Λογαριασμού (H05)

Τι αφορά: Ο συγκεκριμένος δείκτης αφορά στο ποσοστό των παραπόνων των τελικών χρηστών που έχουν αντιμετωπισθεί από τον πάροχο σχετικά με την ορθότητα του επί του συνόλου λογαριασμών που έχουν εκδοθεί.

Χρονική περίοδος συλλογής δεδομένων: 01/01/15 έως 30/06/15

Ποσοστό εξυπηρέτησης παραπόνων τελικών χρηστών: 0,02%

Δείκτες Ποιότητας Σταθερής Τηλεφωνίας

Ποσοστό αποτυχίας κλήσεων (F01)

Τι αφορά: Ο συγκεκριμένος δείκτης αφορά στο ποσοστό των παραπόνων των τελικών χρηστών που έχουν αντιμετωπισθεί από τον πάροχο σχετικά με την ορθότητα του επί του συνόλου λογαριασμών που έχουν εκδοθεί.

Χρονική περίοδος συλλογής δεδομένων: 01/01/15 έως 30/06/15

Ποσοστό Αποτυχημένων Εθνικών Κλήσεων

0,05%

Ποσοστό Αποτυχημένων Διεθνών Κλήσεων

0,15%

Ποιότητα σύνδεσης για ομιλία (F03)

Τι αφορά: Ο συγκεκριμένος δείκτης αφορά στο ποσοστό των παραπόνων των τελικών χρηστών που έχουν αντιμετωπισθεί από τον πάροχο σχετικά με την ορθότητα του επί του συνόλου λογαριασμών που έχουν εκδοθεί.

Χρονική περίοδος συλλογής δεδομένων: 01/01/15 έως 30/06/15

Ποσοστό Αποτυχημένων Εθνικών Κλήσεων

Άμεση Υπηρεσία

Κάλυψη: Μέση

Διάταξη αναφοράς: ΑΤΤΙΚΗΣ-ΑΤΤΙΚΗΣ
Κάλυψη: Μέση
Διάταξη αναφοράς: ΑΤΤΙΚΗΣ-ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ

Έμμεση Υπηρεσία

Κάλυψη: Υψηλή
Διάταξη αναφοράς: ΑΤΤΙΚΗΣ-ΑΤΤΙΚΗΣ
Κάλυψη: Υψηλή
Διάταξη αναφοράς: ΑΤΤΙΚΗΣ-ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ

Ποιότητα σύνδεσης για ομιλία (F04)

Τι αφορά: Εκφράζει τον χρόνο που μεσολαβεί από τη στιγμή που μια παραδεκτή (έγκυρη) παραγγελία υπηρεσίας σύνδεσης γίνεται δεκτή από τον πάροχο άμεσης υπηρεσίας μέχρι τη στιγμή που η υπηρεσία είναι διαθέσιμη για χρήση (ολοκλήρωση παραγγελίας).

* Ο χρόνος παρόχου περιλαμβάνει και το χρόνο φορητότητας που είναι ορισμένος από τη ρυθμιστική αρχή σε εννέα ακριβώς εργάσιμες ημέρες.

Χρονική περίοδος συλλογής δεδομένων: 01/01/15 έως 30/06/15

Χρόνος Παροχής για το 50% των Ταχύτερα Ικανοποιημένων Παραγγελιών (ημέρες)

Συνολικά	9	Χρόνος παρόχου	0,67	Χρόνος διαχειριστή	8,79
Περιφέρεια ΑΝΑΤ. ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ & ΘΡΑΚΗΣ	9	Χρόνος παρόχου	0,92	Χρόνος διαχειριστή	8,56
Περιφέρεια ΑΤΤΙΚΗΣ	10	Χρόνος παρόχου	0,62	Χρόνος διαχειριστή	9,23
Περιφέρεια ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	10	Χρόνος παρόχου	0,80	Χρόνος διαχειριστή	8,74
Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	5	Χρόνος παρόχου	0,25	Χρόνος διαχειριστή	5,23
Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	9	Χρόνος παρόχου	0,63	Χρόνος διαχειριστή	8,21
Περιφέρεια ΗΠΕΙΡΟΥ	9	Χρόνος παρόχου	0,76	Χρόνος διαχειριστή	7,77
Περιφέρεια ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	8	Χρόνος παρόχου	0,59	Χρόνος διαχειριστή	7,56
Περιφέρεια ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ	9	Χρόνος παρόχου	0,80	Χρόνος διαχειριστή	8,58
Περιφέρεια ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	10	Χρόνος παρόχου	0,66	Χρόνος διαχειριστή	9,05
Περιφέρεια ΚΡΗΤΗΣ	10	Χρόνος παρόχου	0,66	Χρόνος διαχειριστή	9,18
Περιφέρεια ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	10	Χρόνος παρόχου	0,66	Χρόνος διαχειριστή	8,95
Περιφέρεια ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ	9	Χρόνος παρόχου	0,94	Χρόνος διαχειριστή	8,04
Περιφέρεια ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	9	Χρόνος παρόχου	1,24	Χρόνος διαχειριστή	7,92

Χρόνος Παροχής για το 95% των Ταχύτερα Ικανοποιημένων Παραγγελιών (ημέρες)

Συνολικά	12	Χρόνος παρόχου	1,81	Χρόνος διαχειριστή	10,54
Περιφέρεια ΑΝΑΤ. ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ & ΘΡΑΚΗΣ	12	Χρόνος παρόχου	2,08	Χρόνος διαχειριστή	10,30
Περιφέρεια ΑΤΤΙΚΗΣ	13	Χρόνος παρόχου	1,85	Χρόνος διαχειριστή	10,88
Περιφέρεια ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	12	Χρόνος παρόχου	1,79	Χρόνος διαχειριστή	10,46
Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	11	Χρόνος παρόχου	1,83	Χρόνος διαχειριστή	8,94
Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	12	Χρόνος παρόχου	1,18	Χρόνος διαχειριστή	10,35
Περιφέρεια ΗΠΕΙΡΟΥ	11	Χρόνος παρόχου	1,52	Χρόνος διαχειριστή	9,68
Περιφέρεια ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	12	Χρόνος παρόχου	1,87	Χρόνος διαχειριστή	10,07
Περιφέρεια ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ	12	Χρόνος παρόχου	1,99	Χρόνος διαχειριστή	10,41
Περιφέρεια ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	12	Χρόνος παρόχου	1,67	Χρόνος διαχειριστή	10,66
Περιφέρεια ΚΡΗΤΗΣ	13	Χρόνος παρόχου	1,86	Χρόνος διαχειριστή	10,78
Περιφέρεια ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	12	Χρόνος παρόχου	1,69	Χρόνος διαχειριστή	10,17
Περιφέρεια ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ	12	Χρόνος παρόχου	1,78	Χρόνος διαχειριστή	9,77
Περιφέρεια ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	11	Χρόνος παρόχου	2,11	Χρόνος διαχειριστή	9,25

Ποσοστό Παραγγελιών που έχουν Ολοκληρωθεί μέχρι Ημερομηνία που Συμφωνήθηκε με Πελάτη (%)

Συνολικά	Δεν παρέχεται
Περιφέρεια ΑΝΑΤ. ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ & ΘΡΑΚΗΣ	Δεν παρέχεται
Περιφέρεια ΑΤΤΙΚΗΣ	Δεν παρέχεται
Περιφέρεια ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	Δεν παρέχεται
Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	Δεν παρέχεται
Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	Δεν παρέχεται
Περιφέρεια ΗΠΕΙΡΟΥ	Δεν παρέχεται
Περιφέρεια ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	Δεν παρέχεται
Περιφέρεια ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ	Δεν παρέχεται
Περιφέρεια ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	Δεν παρέχεται
Περιφέρεια ΚΡΗΤΗΣ	Δεν παρέχεται
Περιφέρεια ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	Δεν παρέχεται
Περιφέρεια ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ	Δεν παρέχεται
Περιφέρεια ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	Δεν παρέχεται

Πληροφορίες για Τρόπους Υποβολής Παραγγελιών και Ώρες Λειτουργίας
Μέσω καταστημάτων (Forthnet Shops) Δευτέρα, Τετάρτη Τρ., Πέμ., Παρ. Σάββατο 09:00 - 17:00
09:00 - 21:00 09:00 - 15:30
Μέσω Τηλεφώνου (13831) Δευτέρα - Παρασκευή Σάββατο - Κυριακή 08:00 - 22:00 09:00 -
21:00
Ακρίβεια Συναντήσεων με Πελάτη:
Οποτεδήποτε μέσα σε 8 ώρες

Συχνότητα αναφορών βλάβης ανά σύνδεση (F05)

Τι αφορά: Εκφράζει τον αριθμό των παραδεκτών (έγκυρων) αναφορών βλάβης ανά γραμμή πρόσβασης

Χρονική περίοδος συλλογής δεδομένων: 01/01/15 έως 30/06/15

Αριθμός Παραδεκτών Αναφορών Βλάβης

Συνολικά: 49956

Περιφέρεια ΑΝΑΤ. ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ & ΘΡΑΚΗΣ	2804
Περιφέρεια ΑΤΤΙΚΗΣ	27863
Περιφέρεια ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	1653
Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	1536
Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	475
Περιφέρεια ΗΠΕΙΡΟΥ	725
Περιφέρεια ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	884
Περιφέρεια ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ	626
Περιφέρεια ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	9587
Περιφέρεια ΚΡΗΤΗΣ	1087
Περιφέρεια ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	1270
Περιφέρεια ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ	731
Περιφέρεια ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	715

Μέση Τιμή Γραμμών Πρόσβασης

Συνολικά: 638666

Περιφέρεια ΑΝΑΤ. ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ & ΘΡΑΚΗΣ	51097
Περιφέρεια ΑΤΤΙΚΗΣ	290207
Περιφέρεια ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	22052
Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	18032
Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	10345
Περιφέρεια ΗΠΕΙΡΟΥ	11101
Περιφέρεια ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	24940
Περιφέρεια ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ	7097
Περιφέρεια ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	133690
Περιφέρεια ΚΡΗΤΗΣ	26488
Περιφέρεια ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	17770
Περιφέρεια ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ	14978
Περιφέρεια ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	10870

Αριθμός Παραδεκτών Αναφορών Βλάβης ανά Γραμμή Πρόσβασης (Σύνδεση)

Συνολικά: 0,08

Περιφέρεια ΑΝΑΤ. ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ & ΘΡΑΚΗΣ	0,05
Περιφέρεια ΑΤΤΙΚΗΣ	0,10
Περιφέρεια ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	0,07
Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	0,09
Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	0,05
Περιφέρεια ΗΠΕΙΡΟΥ	0,07
Περιφέρεια ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	0,04
Περιφέρεια ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ	0,09
Περιφέρεια ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	0,07
Περιφέρεια ΚΡΗΤΗΣ	0,04
Περιφέρεια ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	0,07
Περιφέρεια ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ	0,05
Περιφέρεια ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	0,07

Πληροφορίες για Τρόπους Υποβολής Αναφορών Βλάβης, Ώρες Λειτουργίας και Χρεώσεις

Μέσω τηλεφώνου (13831 ή 800 100 9000) ατελώς
Δευτέρα - Κυριακή: 24 ώρες & αργίες

Συχνότητα αναφορών βλάβης ανά σύνδεση (F06)

Τι αφορά: Εκφράζει τον χρόνο από τη στιγμή που μια παραδεκτή (έγκυρη) αναφορά βλάβης λαμβάνεται από τον πάροχο υπηρεσίας, μέχρι τη στιγμή που το/τα στοιχεία υπηρεσίας ή η υπηρεσία εξ ολοκλήρου αποκατασταθεί σε κανονικές συνθήκες λειτουργίας, όπως ίσχυαν πριν επέλθει η βλάβη

Χρονική περίοδος συλλογής δεδομένων: 01/01/15 έως 30/06/15

Χρόνος Αποκατάστασης για το 50% των Ταχύτερα Επιδιορθωμένων Βλαβών που Αφορούν τη Γραμμή Πρόσβασης (ώρες)

Συνολικά 64 Χρόνος παρόχου 48,88 Χρόνος διαχειριστή 15,05
Περιφέρεια ΑΝΑΤ. ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ & ΘΡΑΚΗΣ 68 Χρόνος παρόχου 53,32 Χρόνος διαχειριστή 14,80
Περιφέρεια ΑΤΤΙΚΗΣ 63 Χρόνος παρόχου 47,76 Χρόνος διαχειριστή 15,23
Περιφέρεια ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ 74 Χρόνος παρόχου 56,49 Χρόνος διαχειριστή 17,55
Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ 70 Χρόνος παρόχου 54,93 Χρόνος διαχειριστή 15,51
Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ 61 Χρόνος παρόχου 52,54 Χρόνος διαχειριστή 8,50
Περιφέρεια ΗΠΕΙΡΟΥ 79 Χρόνος παρόχου 60,09 Χρόνος διαχειριστή 19,41
Περιφέρεια ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ 66 Χρόνος παρόχου 48,88 Χρόνος διαχειριστή 16,86
Περιφέρεια ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ 58 Χρόνος παρόχου 47,20 Χρόνος διαχειριστή 11,05
Περιφέρεια ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ 60 Χρόνος παρόχου 45,94 Χρόνος διαχειριστή 14,51
Περιφέρεια ΚΡΗΤΗΣ 68 Χρόνος παρόχου 51,27 Χρόνος διαχειριστή 16,37
Περιφέρεια ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ 75 Χρόνος παρόχου 60,44 Χρόνος διαχειριστή 14,73
Περιφέρεια ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ 64 Χρόνος παρόχου 53,60 Χρόνος διαχειριστή 9,97
Περιφέρεια ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ 62 Χρόνος παρόχου 49,30 Χρόνος διαχειριστή 12,84

Χρόνος Αποκατάστασης για το 95% των Ταχύτερα Επιδιορθωμένων Βλαβών που Αφορούν τη Γραμμή Πρόσβασης (ώρες)

Συνολικά 99 Χρόνος παρόχου 68,21 Χρόνος διαχειριστή 30,35
Περιφέρεια ΑΝΑΤ. ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ & ΘΡΑΚΗΣ 98 Χρόνος παρόχου 72,36 Χρόνος διαχειριστή 25,55
Περιφέρεια ΑΤΤΙΚΗΣ 100 Χρόνος παρόχου 67,02 Χρόνος διαχειριστή 32,68
Περιφέρεια ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ 105 Χρόνος παρόχου 74,24 Χρόνος διαχειριστή 30,72
Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ 107 Χρόνος παρόχου 72,28 Χρόνος διαχειριστή 35,09
Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ 91 Χρόνος παρόχου 70,74 Χρόνος διαχειριστή 19,84
Περιφέρεια ΗΠΕΙΡΟΥ 111 Χρόνος παρόχου 81,32 Χρόνος διαχειριστή 29,63
Περιφέρεια ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ 100 Χρόνος παρόχου 70,81 Χρόνος διαχειριστή 29,57
Περιφέρεια ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ 94 Χρόνος παρόχου 70,08 Χρόνος διαχειριστή 23,66
Περιφέρεια ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ 91 Χρόνος παρόχου 64,89 Χρόνος διαχειριστή 25,86
Περιφέρεια ΚΡΗΤΗΣ 99 Χρόνος παρόχου 72,27 Χρόνος διαχειριστή 27,22
Περιφέρεια ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ 110 Χρόνος παρόχου 84,47 Χρόνος διαχειριστή 25,25
Περιφέρεια ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ 96 Χρόνος παρόχου 70,75 Χρόνος διαχειριστή 24,80
Περιφέρεια ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ 96 Χρόνος παρόχου 71,44 Χρόνος διαχειριστή 24,97

Χρόνος Αποκατάστασης για το 50% των Ταχύτερα Επιδιορθωμένων Υπόλοιπων Βλαβών (ώρες)

Συνολικά 0
Περιφέρεια ΑΝΑΤ. ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ & ΘΡΑΚΗΣ 0
Περιφέρεια ΑΤΤΙΚΗΣ 0
Περιφέρεια ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ 0
Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ 0
Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ 1
Περιφέρεια ΗΠΕΙΡΟΥ 0
Περιφέρεια ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ 0
Περιφέρεια ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ 0
Περιφέρεια ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ 0
Περιφέρεια ΚΡΗΤΗΣ 0
Περιφέρεια ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ 0
Περιφέρεια ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ 1
Περιφέρεια ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ 0

Χρόνος Αποκατάστασης για το 95% των Ταχύτερα Επιδιορθωμένων Υπόλοιπων Βλαβών (ώρες)

Συνολικά 5
Περιφέρεια ΑΝΑΤ. ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ & ΘΡΑΚΗΣ 5
Περιφέρεια ΑΤΤΙΚΗΣ 2
Περιφέρεια ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ 1
Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ 6
Περιφέρεια ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ 58
Περιφέρεια ΗΠΕΙΡΟΥ 5
Περιφέρεια ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ 10
Περιφέρεια ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ 3
Περιφέρεια ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ 11

Περιφέρεια ΚΡΗΤΗΣ 7
Περιφέρεια ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ 0
Περιφέρεια ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ 6
Περιφέρεια ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ 0

Πληροφορίες για Τρόπους Υποβολής Αναφορών Βλάβης, Ώρες Λειτουργίας και Χρεώσεις

Μέσω τηλεφώνου (13831 ή 800 100 9000) ατελώς

Δευτέρα - Κυριακή: 24 ώρες & αργίες

Ακρίβεια Συναντήσεων με Πελάτη

Οποτεδήποτε μέσα σε 8 ώρες