		X01	S01	S23	E12	E03	K01
Α/Α	ΠΕΔΙΟ ΜΕΤΑΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	ΤΙΜΕΣ / ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ	ΤΙΜΕΣ / ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ	ΤΙΜΕΣ / ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ	ΤΙΜΕΣ / ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ	ΤΙΜΕΣ / ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ	ΤΙΜΕΣ / ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
1	Χρονική περίοδος αναφοράς.	**Α εξάμηνο 2023**	**Α εξάμηνο 2023**	**Α εξάμηνο 2023**	**Α εξάμηνο 2023**	**Α εξάμηνο 2023**	**Α εξάμηνο 2023**
2	Επεξηγήσεις των κατηγοριών τηλεφωνικής σύνδεσης ή υπηρεσιών πρόσβασης στο Διαδίκτυο.	**grix**: Σύνολο συνδέσμων στο GR-IX **national_no_grix**: Σύνολο συνδέσμων με εθνικά δίκτυα εκτός GR-IX **international_no_grix**: Σύνολο συνδέσμων με διεθνή δίκτυα εκτός GR-IX	• **access network:** Υποδεικνύει τον τύπο του δικτύου πρόσβασης ευρυζωνικότητας (πχ ADSL,VDSL,FTTP). • **direct:** Αφορά άμεση υπηρεσία σύνδεσης η οποία παρέχεται μέσω του δικτύου πρόσβασης του παρόχου του συνδρομητή. • **indirect:** Αφορά έμμεση υπηρεσία σύνδεσης η οποία παρέχεται μέσω δικτύου πρόσβασης άλλου παρόχου. • **telephony**: Υποδεικνύει τον τύπο του δικτύου τηλεφωνίας (PSTN,ISDN,VOIP).	• **access network:** Υποδεικνύει τον τύπο του δικτύου πρόσβασης ευρυζωνικότητας (πχ ADSL,VDSL,FTTP). • **direct:** Αφορά άμεση υπηρεσία σύνδεσης η οποία παρέχεται μέσω του δικτύου πρόσβασης του παρόχου του συνδρομητή. • **indirect:** Αφορά έμμεση υπηρεσία σύνδεσης η οποία παρέχεται μέσω δικτύου πρόσβασης άλλου παρόχου. • **telephony**: Υποδεικνύει τον τύπο του δικτύου τηλεφωνίας (PSTN,ISDN,VOIP).			
3	Επεξηγήσεις για ακρωνύμια ή ονομασίες που χρησιμοποιούνται στην παρουσίαση των αποτελεσμάτων.	Περιγραφές σχετικές με τις κατηγορίες των συνδέσμων και τη μεθοδολογία παρέχονται στο πεδίο **2** και στο πεδίο **4** αυτού του πίνακα. Οι κατευθύνσεις κατά τις οποίες παρέχονται οι μετρήσεις είναι δύο (λήψη/αποστολή) και είναι διακριτές, δηλαδή παρέχονται ξεχωριστές μετρήσεις για κάθε κατεύθυνση.	• **ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line):** Περιλαμβάνει όλες τις εκδόσεις των προτύπων ADSL (πχ ADSL2,2+). • **VDSL(Very high-speed digital subscriber line):** Περιλαμβάνει όλες τις εκδόσεις των προτύπων VDSL (ΠΧ VDSL2,VDSL-Vectroing). • **FTTP (Fiber to the Premises)**:Περιλαμβάνει συνδέσεις μέσω οπτικής ίνας ως το χώρο του συνδρομητή. • **VOIP (Voice over Internet Protocol)**: Υπηρεσία ηλεφωνίας μέσω διαδικτύου. • **IDSN (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 ADSL2,2+). • **VDSL(Very high-speed digital subscriber line):** Περιλαμβάνει όλες τις εκδόσεις των προτύπων VDSL (ΠΧ VDSL2,VDSL-Vectroing). • **FTTP (Fiber to the Premises)**:Περιλαμβάνει συνδέσεις μέσω οπτικής ίνας ως το χώρο του συνδρομητή. • **VOIP (Voice over Internet Protocol)**: Υπηρεσία ηλεφωνίας μέσω διαδικτύου. • **IDSN (Integrated services digital network)**: Υπηρεσία τηλεφωνίας με ψηφιακό τρόπο μετάδοσης δεδομένων. • **PSTN (public switched telephone network)**:Υπηρεσία τηλεφωνίας με αναλογικό τρόπο μετάδοσης δεδομένων.		• **Αμφισβήτηση πώλησης**: η αμφισβήτηση του συνδρομητή σχετικά με την ενεργοποίηση προϊόντος το οποίο δεν είχε αιτηθεί ή για το οποίο είχε ελλιπή ενημέρωση • **Καθυστέρηση αποκατάστασης βλάβης:** Παράπονα για την καθυστέρηση αποκατάστασης της καλής λειτουργίας των υπηρεσιών μετά από δήλωση βλάβης • **Καθυστέρηση επανασύνδεσης:** Παράπονα για καθυστερήσει επανασύνδεσης μετά από διακοπή λόγω βλάβης ή φραγής • **Λοιπές καθυστερήσεις:** Παράπονα για καθυστερήσεις σε ενεργοποίηση/απενεργοποίηση/τροποποίηση υπηρεσιών ή/και προγραμμάτων • **Ποιότητα διαδικτύου/τηλεφωνίας:** Παράπονα για την ποιότητα παρόλο που έχει πραχωρήσει η επίλυση και έχει διαπιστωθεί τεχνικά η καλή ποιότητα. • **Χρεώσεις:** Παράπονα για λανθασμένες χρεώσεις/τιμολογήσεις	
4	Τυχόν σχόλια του παρόχου για την αποσαφήνιση στο κοινό της μεθοδολογίας μέτρησης	Η μεθοδολογία υπολογίζει τα παρακάτω αποτελέσματα, για καθεμία από τις παραπάνω κατηγορίες συνδέσμων (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. **Εβδομαδιαίες μέσος όρος εμπρόθυμων μέγιστων ποσοστών (%)**: από τις ωριαίες μετρήσεις (για κάθε κατηγορία συνδέσμων και κατεύθυνσης), προκύπτουν ημερήσιες τιμές (από τις οποίες επιλέγεται η μέγιστη τιμή ποσοστού) και μετέπειτα 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 εφαρμής σύνδεσης σε ημερολογιακές ημέρες, στο 50ο και 95ο εκατ/ριο**: Ο χρόνος σε ημερολογιακές ημέρες, στον οποίο ενεργοποιείται το 50% και 95% των ταχύτερα ενεργοποιημένων συνδέσεων.	• **Χρόνος αποκατάστασης βλαβών σε ώρες, 50ο και 95ο εκατ/ριο (repair_ time_50th/95th_pcntl)**:Ο χρόνος σε χρονομετρημένες ώρες, στον οποίο αποκαθίστανται το 50% και 95% των ταχύτερα επιδιορθωμένων βλαβών. • **Μέσος αριθμός συνδέσεων συνδρομητών (mean_connections)**: 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 παραδεκτών αναφορών βλάβης ενά σύνδεση (faults_perc):** Το ποσοστό των παραδεκτών αναφορών βλάβης το οποίο υπολογίζεται από το πηλίκο του faults_number δια το mean connection. **Ποσοστό (%) παραδεκτών βλαβών που αποκαθίστανται σε 1 εργάσιμη ημέρα αφορά μόνο άμεση υπηρεσία (perc_1wday_repairs)**: Υπολογίζεται ως το άθροισμα των βλαβών που αποκαταστάθηκαν σε μία εργάσιμη ημέρα στην άμεση υπηρεσία, διά το συνολικό αριθμό βλαβών στην άμεση υπηρεσία (επί 100).	• **Συνολικός αριθμός εισερχόμενων κλήσεων:** Ο αριθμός των κλήσεων στο νούμερο της εξυπηρέτησης πελατών, ανεξάρτητα από το αν απαντήθηκαν ή όχι • **Αριθμός αναπάντητων κλήσεων**: Ο αριθμός των κλήσεων οι οποίες δεν εξυπηρετήθηκαν από εκπρόσωπο • **Ποσοστό (%) αναπάντητων κλήσεων:** το ποσοστό των κλήσεων που δεν εξυπηρετήθηκαν από εκπρόσωπο, υπολογισμένο επί του συνόλου των κλήσεων που έγιναν στο νούμερο της εξυπηρέτησης • **Ποσοστό (%) κλήσεων που απαντήθηκαν εντός 60 sec**: το ποσοστό των κλήσεων που απαντήθηκαν από εκπρόσωπο σε χρονικό διάστημα ίσο ή μικρότερο των 60 δευτερολέπτων • **Χρόνος απόκρισης σε δευτερόλεπτα, 50ο και 95ο εκατ/ριο**: Ο χρόνος σε δευτερόλεπτα, στον οποίο απαντάται το 50% και 95% των ταχύτερα απαντημένων κλήσεων.	• **Χρόνος αποκατάστασης παραπόνων σε ημερολογιακές ημέρες, 50ο και 95ο εκατ/ριο**: Ο χρόνος σε ημερολογιακές ημέρες, στον οποίο απαντάται το 50% και 95% των ταχύτερα απαντημένων παραπόνων. • **Ποσοστό (%) παραπόνων που επιλύθηκαν εντός 10 ημερολ. Ημερών:** το ποσοστό των παραπόνων συνδρομητών που υποβλήθηκαν και στα οποία δόθηκε απάντηση με ενημέρωση του συνδρομητή εντός δέκα ημερολογιακών ημερών.	• **Μέσος χρόνος απόκρισης (sec)**: ο μέσος χρόνος απάντησης σε δευτερόλεπτα των κλήσεων που εξυπηρετήθηκαν από εκπρόσωπο • **Ποσοστό (%) κλήσεων που απαντήθηκαν εντός 20 sec:** το ποσοστό των κλήσεων που απαντήθηκαν από εκπρόσωπο σε χρονικό διάστημα ίσο ή μικρότερο των 20 δευτερολέπτων • **Χρόνος απόκρισης σε δευτερόλεπτα, 50ο και 95ο εκατ/ριο**: Ο χρόνος σε δευτερόλεπτα, στον οποίο απαντάται το 50% και 95% των ταχύτερα απαντημένων κλήσεων.
5	Τυχόν σχόλια του παρόχου σχετικά με προβλήματα κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης ή αποκλίσεις από τον τρόπο μέτρησης ενός δείκτη και συναφτικά τους λόγους των αποκλίσεων αυτών.	Κατά τη διάρκεια του εκάστοτε εξαμήνου, μπορεί να προστεθούν σύνδεσμοι στο Δίκτυο, οι οποίοι ανήκουν σε κάποια από τις παραπάνω κατηγορίες (grix, national_no_grix, international_no_grix). Αυτοί οι σύνδεσμοι παρέχουν μετρήσεις, από τη στιγμή της ενεργοποίησής τους, μέχρι το τέλος της μετρητικής περιόδου. Προφανώς, για το μέχρι τότε διάστημα, δεν παρέχονται μετρήσεις και δε λαμβάνονται υπόψη, ως προς το τελικό αποτέλεσμα. Λοιπά προβλήματα και ελλείψεις μετρήσεων δεν υπήρχαν.		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 ενά σύνδεση (faults_perc)**. Ωστόσο, δεν λαμβάνονται υπόψη για τον υπολογισμό των εκατοστημορίων **Χρόνος αποκατάστασης βλαβών σε ώρες 50ο και 95ο εκατ/ριο (repair_ time_50th/95th_pcntl)** (όπως αναφέρεται στην παρ 13 του άρθρου 7 του ΦΕΚ) 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 (μόνο στην άμεση υπηρεσία).			
6	Τυχόν αναφορά του παρόχου 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			