

Αριθμός 384

**Ο ΠΕΡΙ ΡΥΘΜΙΣΕΩΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ  
ΝΟΜΟΣ ΤΟΥ 2004**

**Δ.Ε 5 /2007**

**Διάταγμα που τροποποιεί το περί Καθορισμού της Ποιότητας Παροχής των Υπηρεσιών  
Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (ΚΔΠ 74/2005)**

Για σκοπούς:

Κ.Δ.Π 183 /2005 εναρμόνισης των διατάξεων περί καθορισμού της ποιότητας παροχής υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών με τις κατευθυντήριες γραμμές της πράξης της Ευρωπαϊκής Κοινότητας με τίτλο «Οδηγία 2002/20/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 7ης Μαρτίου 2002, σχετικά με την αδειοδότηση δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών» (ΕΕ L 108 της 24.4.2002, σελ.21)

Ο Επίτροπος Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων, ασκώντας τις εξουσίες που του παρέχουν τα άρθρα 20(δ), 39(6), 70 (7) και 116 (1) του περί Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών Νόμου του 2004 και το άρθρο 15 παρ. 1 του Διατάγματος περί Καθορισμού της Ποιότητας Παροχής των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (Κ.Δ.Π 74/2005), εκδίδει το παρόν Διάταγμα με το οποίο τροποποιεί το περί Καθορισμού της Ποιότητας Παροχής των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (Κ.Δ.Π 74/2005) ως ακολούθως:

1. Το Παράρτημα Ι του Διατάγματος (Κ.Δ.Π 74/2005) αντικαθίσταται με το νέο Παράρτημα Ι, ως πιο κάτω:

## Παράρτημα Ι

(άρθρα 5, 6 και 11)

Υποχρεώσεις Οργανισμών που παρέχουν υπηρεσία φωνητικής τηλεφωνίας

Δείκτης <sup>1</sup>	Μέθοδος Μέτρησης	Στόχος Επίδοσης	Υπηρεσίες Εφαρμογής <sup>2</sup>
Χρόνος παροχής για αρχική σύνδεση	ETSI EG 201 769-1	95% μέσα σε 15 μέρες από την παραλαβή της παραγγελίας 99% μέσα σε 18 μέρες από την παραλαβή της παραγγελίας 98% μέσα στην περίοδο που συμφωνήθηκε με τον συνδρομητή.	Άμεση <sup>3</sup>
Συχνότητα βλαβών ανά σύνδεση	ETSI EG 201 769-1	Όχι περισσότερες από 20 πραγματικές βλάβες ανά έτος και ανά 100 συνδέσεις.	Άμεση-Εμμεση <sup>4</sup>
Χρόνος αποκατάστασης βλαβών	ETSI EG 201 769-1	80% των βλαβών να αποκαθίσταται μέσα σε 48 ώρες. 95% των βλαβών να αποκαθίσταται μέσα σε 72 ώρες.	Άμεση-Εμμεση
Ποσοστό αποτυχίας κλήσεων <sup>5</sup>	ETSI EG 201 769-1	Μέγιστη τιμή (εθνικές κλήσεις) : ≤2%.	Άμεση-Εμμεση
Χρόνος απόκρισης για υπηρεσίες	ETSI EG 201 769-1	Τιμή μέσου χρόνου απόκρισης : ≤20 δευτερόλεπτα.  Χρόνος απόκρισης για το 80% των κλήσεων : μικρότερος από ≤20 δευτερόλεπτα.	Άμεση-Εμμεση
Χρόνος αποκατάστασης κλήσης <sup>6</sup>	ETSI EG 201 769-1	Τιμή μέσου χρόνου αποκατάστασης : ≤2 δευτερόλεπτα. Μέγιστος χρόνος αποκατάστασης του 95% των ταχύτερων κλήσεων : ≤4,5 δευτερόλεπτα.	Άμεση-Εμμεση
Καταγγελίες για λάθη σε λογαριασμούς	ETSI EG 201 769-1	Μέγιστο ποσοστό καταγγελιών για λάθη στους λογαριασμούς : ≤1 %.	Άμεση-Εμμεση

<sup>1</sup> Οι εν λόγω δείκτες θα πρέπει να επιτρέπουν την ανάλυση των επιδόσεων σε περιφερειακό επίπεδο, δηλ. όχι κατώτερο του επιπέδου αριθ. 2 της ονοματολογίας των στατιστικών εδαφικών μονάδων (NUTS) που ορίζονται από την Στατιστική Υπηρεσία των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων (Eurostat)

<sup>2</sup> Στη στήλη 'Υπηρεσίες Εφαρμογής αναφέρεται το είδος των υπηρεσιών στις οποίες μπορεί να εφαρμοστεί ο εκάστοτε δείκτης. Η αρχή που χρησιμοποιείται για το σύνολο των δεικτών αυτών είναι ότι ο παροχέας υπηρεσίας που χρεώνει τον καταναλωτή είναι και υπεύθυνος για την ποιότητα της υπηρεσίας και την υποβολή μετρήσεων. Έτσι, στην περίπτωση της επιλογής/προεπιλογής φορέα, ο έμμεσος παροχέας υπηρεσίας είναι υπεύθυνος για την ποιότητα υπηρεσίας και την υποβολή στατιστικών ποιότητας όταν επιλέγεται να πραγματοποιήσει μια κλήση.

<sup>3</sup> Άμεση υπηρεσία είναι 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.

<sup>4</sup> Εμμεση υπηρεσία είναι 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.

<sup>5</sup> Για υποβολή μετρήσεων προς ΓΕΡΗΕΤ απαιτείται η συνεργασία μεταξύ των εμπλεκόμενων παροχών (βλ. περιπτώσεις διαισυνδεδεμένων παροχών)

<sup>6</sup> Βλ. σημείωση 5.

2. Στο Παράρτημα ΙΙΙ του Διατάγματος (Κ.Δ.Π 74/2005) προστίθενται ως οι «υποχρεώσεις Οργανισμών Κινητής Τηλεφωνίας», ως ακολούθως:

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ  
(άρθρα 9 και 11)**

**ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ ΚΙΝΗΤΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ**

Δείκτης	Στόχος Επίδοσης
Ποσοστό Επιτυχημένης Ανάθεσης Καναλιού Φωνής	≥99%
Ποσοστό Διακοπτόμενων Κλήσεων	≤2%
Ποσοστό Συμφόρησης Καναλιών Φωνής	≤2%
Διαθεσιμότητα Καναλιών Φωνής	≥98%

4. Το παρόν Διάταγμα τίθεται σε ισχύ από την ημερομηνία δημοσίευσής του στην Επίσημη Εφημερίδα της Δημοκρατίας, κατ'εφαρμογή του άρθρου 152 του Νόμου περί ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων 112(Ι)/2004