

Αριθμός 74

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

Διάταγμα δυνάμει των άρθρων 20 (δ), 39 (6), 70 (7), 116 (1) και 152

Για σκοπούς:

εναρμόνισης των διατάξεων περί καθορισμού της ποιότητας παροχής υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών με τις κατευθυντήριες γραμμές της πράξης της Ευρωπαϊκής Κοινότητας με τίτλο «Οδηγία 2002/22/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 7ης Μαρτίου 2002, για την καθολική υπηρεσία και τα δικαιώματα των χρηστών όσον αφορά δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών» (ΕΕ L 108 της 24.4.2002, σελ.51)

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, εκδίδει το ακόλουθο Διάταγμα.

### Μέρος Ι. Εισαγωγικές διατάξεις

1. Το παρόν Διάταγμα θα αναφέρεται ως το περί Καθορισμού της Ποιότητας παροχής των υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών Διάταγμα του 2005.

2. (1) Στο παρόν Διάταγμα, εκτός αν από το κείμενο προκύπτει διαφορετική έννοια –

«ETSI» σημαίνει το Ευρωπαϊκό Ινστιτούτο Τυποποίησης στον Τομέα των Τηλεπικοινωνιών

«Νόμος» σημαίνει τον περί Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών Νόμο του 2004 και περιλαμβάνει κάθε νόμο που τον τροποποιεί ή τον αντικαθιστά.

«Υπόχρεος Οργανισμός» σημαίνει τον εκάστοτε ορισμένο από τον Επίτροπο πάροχο Καθολικής Τηλεπικοινωνιακής Υπηρεσίας ο οποίος υπέχει των υποχρεώσεων παροχής μιας ή περισσότερων Ομάδων υπηρεσιών της Καθολικής Τηλεπικοινωνιακής Υπηρεσίας όπως ορίζονται στην Απόφαση του Επιτρόπου περί του καθορισμού του πεδίου της Καθολικής Τηλεπικοινωνιακής Υπηρεσίας του 2004.

(2) Οποιοδήποτε άλλοι όροι χρησιμοποιούνται στο παρόν Διάταγμα και οι οποίοι δεν ορίζονται διαφορετικά σ' αυτούς θα έχουν την έννοια που αποδίδει στους όρους αυτούς ο Νόμος.

3. Το παρόν Διάταγμα καθορίζει, δυνάμει των άρθρων 20 (δ), 39 (6), 70 (7) και 116 (1) του Νόμου:

(α) τις προδιαγραφές ποιότητας παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών για οποιοδήποτε παροχέα δικτύων ή/και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, συμπεριλαμβανομένου του εκάστοτε Υπόχρεου Οργανισμού δια παροχή Καθολικής Τηλεπικοινωνιακής Υπηρεσίας.

(β) τις διαδικασίες επιτήρησης, διασφάλισης και λήψης διορθωτικών μέτρων αναφορικά με την συμμόρφωση των εν λόγω παρόχων με τις προδιαγραφές του εδαφίου (α),

(γ) τις διαδικασίες δημοσίευσης των δεικτών ποιότητας παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών από παροχείς δικτύων ή/και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

4. (1) Αν δεν υπάρχει αντίθετη διάταξη, οι διατάξεις του παρόντος Διατάγματος δεν αντικαθιστούν, αναιρούν ή μειώνουν τις υποχρεώσεις των παροχέων δημοσίων δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών ή /και υπηρεσιών, οι οποίες ορίζονται δυνάμει της ισχύουσας νομοθεσίας ή/και των αδειών των εν λόγω παροχέων.

(2) Οργανισμοί που πληρούν τις προϋποθέσεις περισσότερων του ενός άρθρου του παρόντος Διατάγματος, υποχρεούνται να εκπληρώνουν σωρευτικά όλες τις υποχρεώσεις που ορίζονται στα άρθρα αυτά και στα σχετικά Παραρτήματα.

## **Μέρος II. Προσδιορισμός Δεικτών Ποιότητας και Επιδόσεων για Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών**

5. Οργανισμοί, που παρέχουν υπηρεσίες φωνητικής τηλεφωνίας, υποχρεούνται να μετρούν και να ανταποκρίνονται στους δείκτες ποιότητας που αναφέρονται στον Πίνακα του Παραρτήματος I.

6. Οργανισμοί, που έχουν οριστεί υπόχρεοι παροχής της Ομάδα Α των υπηρεσιών της Καθολικής Τηλεπικοινωνιακής Υπηρεσίας όπως αυτή ορίζεται στην Απόφαση του Επιτρόπου περί καθορισμού του πεδίου της Καθολικής Τηλεπικοινωνιακής Υπηρεσίας του 2005, υποχρεούνται να ανταποκρίνονται στους στόχους επίδοσης των δεικτών ποιότητας παροχής της σταθερής φωνητικής τηλεφωνίας όπως αυτοί καθορίζονται στο Παράρτημα I του παρόντος Διατάγματος.

7. Οργανισμοί, που έχουν οριστεί υπόχρεοι παροχής της Ομάδα Β των υπηρεσιών της Καθολικής Τηλεπικοινωνιακής Υπηρεσίας όπως αυτή ορίζεται στην Απόφαση του Επιτρόπου περί καθορισμού του πεδίου της Καθολικής Τηλεπικοινωνιακής Υπηρεσίας του 2005, υποχρεούνται να ανταποκρίνονται στους δείκτες ποιότητας παροχής της υπηρεσίας πληροφοριών καταλόγου όπως αυτοί καθορίζονται στο Παράρτημα ΙΙ του παρόντος Διατάγματος.

8. Οργανισμοί, που έχουν οριστεί υπόχρεοι παροχής της Ομάδα Γ των υπηρεσιών της Καθολικής Τηλεπικοινωνιακής Υπηρεσίας όπως αυτή ορίζεται στην Απόφαση του Επιτρόπου περί καθορισμού του πεδίου της Καθολικής Τηλεπικοινωνιακής Υπηρεσίας του 2005, υποχρεούνται να ανταποκρίνονται στους δείκτες ποιότητας παροχής της υπηρεσίας κοινόχρηστων τηλεφώνων όπως αυτοί καθορίζονται στο Παράρτημα ΙΙ του παρόντος Διατάγματος.

9. Οργανισμοί, που παρέχουν κινητά δημόσια δίκτυα ή/και κινητές δημόσιες υπηρεσίες τηλεφωνίας, υποχρεούνται να μετρούν και να ανταποκρίνονται τους δείκτες ποιότητας υπηρεσίας που αναφέρονται στον Πίνακα του Παραρτήματος ΙΙΙ.

10. Οργανισμοί, που παρέχουν δημόσια δίκτυα ηλεκτρονικών επικοινωνιών ή /και υπηρεσιών, υποχρεούνται να προσφέρουν τις υπηρεσίες που αναφέρονται στη σχετική άδειά τους είκοσι τέσσερις (24) ώρες την ημέρα επί επτά (7) ημέρες την εβδομάδα, χωρίς διακοπή, με την επιφύλαξη των τυχόν εξαιρέσεων που προβλέπονται στην άδειά τους ή τις διατάξεις του Νόμου ή των δυνάμει αυτού εκδοθέντων Διαταγμάτων και Αποφάσεων του Επιτρόπου.

### **Μέρος ΙΙΙ. Διαδικασίες Δημοσιοποίησης Δεικτών Ποιότητας και Επιδόσεων για Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών**

11. (1) Οι Οργανισμοί, που αναφέρονται στα άρθρα 5,6,7,8 και 9 του παρόντος Διατάγματος, υποχρεούνται να συλλέγουν και να διατηρούν ακριβείς, συγκρίσιμες και ενημερωμένες πληροφορίες σχετικά με την ποιότητα υπηρεσιών των δημοσίων δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών ή/και δημοσίων υπηρεσιών τους και ιδιαίτερα την απόδοσή τους ως προς τους δείκτες ποιότητας παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών έτσι όπως ορίζονται στα Παραρτήματα Ι, ΙΙ και ΙΙΙ του παρόντος Διατάγματος.

(2) Οι πληροφορίες που αναφέρονται στο εδάφιο (1) πρέπει να είναι ενημερωμένες σε τριμηνιαία βάση, άμεσα διαθέσιμες στον Επίτροπο και να του μεταβιβάζονται:

(α) το αργότερο μέσα σε πέντε (5) εργάσιμες ημέρες από την ημερομηνία παραλαβής σχετικού έγγραφου αιτήματος του Επιτρόπου προς το σχετικό Οργανισμό, εκτός εάν ο Επίτροπος έχει καθορίσει μία μεταγενέστερη ημερομηνία

και

(β) το αργότερο μέσα στις τακτικές προθεσμίες που μπορεί να ορίζει εκ των προτέρων ο Επίτροπος με Απόφαση ή Κοινοποίηση σε όλους τους εμπλεκόμενους Οργανισμούς ή που μπορεί να ορίζονται στο κείμενο της άδειας του Οργανισμού, για σκοπούς γενικής επίβλεψης της αγοράς από τον Επίτροπο.

(3) Η υποχρέωση ενημέρωσης σε τριμηνιαία βάση σύμφωνα με το εδάφιο (2) σημαίνει ότι ο υπόχρεος Οργανισμός πρέπει να τηρεί ξεχωριστές μετρήσεις του πρώτου, του δεύτερου, του τρίτου και του τέταρτου τριμήνου κάθε ημερολογιακού έτους, οι οποίες θα πρέπει να είναι επεξεργασμένες και έτοιμες προς διάθεση στον Επίτροπο το αργότερο δέκα (10) εργάσιμες μέρες μετά το τέλος της περιόδου στην οποία αναφέρονται.

(4) Οι πληροφορίες που αναφέρονται στο εδάφιο (1) πρέπει να περιγράφουν, μεταξύ άλλων, τις μεθόδους μέτρησης, τις παραμέτρους και τις προδιαγραφές που χρησιμοποιήθηκαν από τον εν λόγω Οργανισμό για τη μέτρηση και συλλογή των σχετικών πληροφοριών.

(5) Οι μέθοδοι μέτρησης των δεικτών ποιότητας παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών δεν θα πρέπει να διαφέρουν από αυτές που ορίζονται στα Παραρτήματα I, II, και III του παρόντος Διατάγματος.

(6) Οι πληροφορίες που αναφέρονται στο εδάφιο (1) δεν θεωρούνται εμπιστευτικές και ο Επίτροπος δικαιούται να προβεί σε επεξεργασία, σύνθεση ή/και δημοσίευσή τους στα πλαίσια των εξουσιών και εκτέλεσης των καθηκόντων του ιδίως δε να εξασφαλίζει ότι οι τελικοί χρήστες και οι καταναλωτές έχουν πρόσβαση σε πλήρεις συγκρίσιμες και εύχρηστες πληροφορίες.

(7) Κατ' εξαίρεση από τα προβλεπόμενα στο εδάφιο (6), και κατόπιν ευλόγου και αιτιολογημένου αιτήματος των ενδιαφερομένων Οργανισμών, ο Επίτροπος μπορεί κατά την κρίση του να λάβει μέτρα για τη διαφύλαξη του εμπιστευτικού χαρακτήρα μέρους ή του συνόλου των πληροφοριών που του μεταβιβάζονται δυνάμει του εδαφίου (2) του παρόντος άρθρου.

(8) Ο Επίτροπος μπορεί να απαιτεί από Οργανισμούς, που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του παρόντος Διατάγματος, κάθε αναγκαία διευκρίνηση, συμπληρωματική πληροφορία ή/και αλλαγή στον τύπο

και στην μορφή συλλογής και υποβολής των απαιτούμενων στοιχείων σχετικών με τους δείκτες ποιότητας παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

12. (1) Οι Οργανισμοί, που αναφέρονται στα άρθρα 5,6,7,8 και 9 του παρόντος Διατάγματος, υποχρεούνται να δημοσιεύουν και να τηρούν ενήμερες σε τριμηνιαία βάση, τουλάχιστον στο δικτυακό τους τόπο και με εμφανή τρόπο, επαρκείς και ενημερωμένες πληροφορίες, όσον αφορά την απόδοσή τους ως προς τους δείκτες ποιότητας παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών όπως ορίζονται στα Παραρτήματα I, II και III του παρόντος Διατάγματος.

(2) Επιπρόσθετα, οι εν λόγω Οργανισμοί υποχρεούνται να δημοσιεύουν τις πιο πάνω πληροφορίες σε ετήσια ή εξαμηνιαία βάση σε δύο (2) , ευρείας κυκλοφορίας ημερήσιες εφημερίδες της Κύπρου.

#### **Μέρος IV. Έλεγχος και Διαβουλεύσεις**

13. (1) Με την επιφύλαξη των γενικών εξουσιών και καθηκόντων ελέγχου/έρευνας που έχει σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία και ιδιαίτερα τα άρθρα 30 και 31 (1) του Νόμου και τα δυνάμει του Νόμου εκδοθέντα Διατάγματα, Αποφάσεις και Κανονισμούς , ο Επίτροπος δύναται κατά την κρίση του να ελέγχει, την ακρίβεια των πληροφοριών που του παρέχονται σύμφωνα με το παρόν Διάταγμα και να δημοσιεύει ατομικά ή συγκριτικά αποτελέσματα των ελέγχων και ανεξάρτητων μετρήσεών του.

(2) Σε περίπτωση κατά την οποία ο προβλεπόμενος στο εδάφιο (1) έλεγχος από τον Επίτροπο απαιτεί σύμβαση παροχής υπηρεσιών από τεχνικούς συμβούλους ή άλλα πρόσωπα, ο Επίτροπος λαμβάνει εύλογα μέτρα για την εξασφάλιση της εμπιστευτικότητας, της αμεροληψίας και της ανεξαρτησίας τους.

(3) Σε περίπτωση που τα αποτελέσματα των μετρήσεων που διεξήχθησαν από τον Επίτροπο ή από άλλα πρόσωπα με εντολή του, δίνουν αισθητά δυσμενέστερους δείκτες για την ποιότητα παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών ενός Οργανισμού από εκείνους που έχουν υποβληθεί και δημοσιοποιηθεί πιο πρόσφατα από τον εν λόγω Οργανισμό στον Επίτροπο, ο Επίτροπος:

(α) κοινοποιεί στον εν λόγω Οργανισμό τα αποτελέσματα των μετρήσεων που διεξήχθησαν από τον Επίτροπο ή από άλλα πρόσωπα με εντολή /αίτημα να

(β) στον εν λόγω Οργανισμό, σε αποκλειστική ημερομηνία 5 εργάσιμων ημερών, να υποβάλει στον Επίτροπο έγγραφες διευκρινίσεις

αναφορικά με τις εν λόγω διαφορές

(γ)στην περίπτωση όπου οι παρεχόμενες από τον εν λόγω Οργανισμό διευκρινήσεις δεν θεωρηθούν ικανοποιητικές από τον Επίτροπο, τότε ο Επίτροπος εκκινεί διαδικασίες Ακρόασης και καλεί τον εν λόγω Οργανισμό σε γραπτές ή/και προφορικές παραστάσεις, κατά τη κρίση του Επιτρόπου, εντός 10 εργασίμων ημερών το αργότερο από της ημερομηνία παραλαβής των υπό (β) διευκρινίσεων.

14. (1) Με την επιφύλαξη των γενικών καθηκόντων και εξουσιών του Επιτρόπου και τις διαδικασίες, που ορίζει ο ίδιος σε σχέση με δημόσιες διαβουλεύσεις και οι δυνάμει του Νόμου εκδοθέντα Διατάγματα και Αποφάσεις, ο Επίτροπος, εάν το θεωρεί αναγκαίο, δύναται να έχει διαβουλεύσεις με τα κατά περίπτωση ενδιαφερόμενα μέρη σε σχέση με θέματα ποιότητας δικτύων ή/και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, ιδίως όσον αφορά τον προσδιορισμό των στόχων επίδοσης των εν λόγω δεικτών ποιότητας.

(2) Παροχείς δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών ή/και υπηρεσιών με υποχρεώσεις δημοσιοποίησης ή/και επίτευξης στόχων ποιότητας που αποτελούν αντικείμενο δημόσιας διαβούλευσης, που οργανώνεται από τον Επίτροπο, δικαιούνται αυτομάτως να μετέχουν στη διαβούλευση αυτή.

(3) Το αντικείμενο των διαβουλεύσεων που αναφέρονται στο εδάφιο (1) καθορίζεται από τον Επίτροπο και μπορεί να αφορά, μεταξύ άλλων:

(α) την ανταλλαγή απόψεων για την ανάγκη διατήρησης ή προσαρμογής του παρόντος Διατάγματος, εν όψει της εμπειρίας στην πρακτική εφαρμογή τους και των σχετικών εξελίξεων στις προσφερόμενες υπηρεσίες, στις σχετικές προδιαγραφές και στις ανάγκες της αγοράς·

(β) τον καθορισμό εθελοντικών παραμέτρων, διαδικασιών, ορισμών και μεθόδων μέτρησης σε περίπτωση κατά την οποία τα στοιχεία αυτά δεν προσδιορίζονται στις διατάξεις του παρόντος Διατάγματος ή των τυχόν μελλοντικών τροποποιήσεών τους·

(γ) οποιοδήποτε διαδικαστικό ή άλλο θέμα ήθελε προκύψει κατά την πρακτική εφαρμογή του παρόντος Διατάγματος.

15. (1) Ο Επίτροπος δύναται να τροποποιεί με διάταγμα το περιεχόμενο των Παραρτημάτων I, II και III και ιδιαίτερα:

(α) Να προσθέτει νέους ή να τροποποιεί τους υπάρχοντες δείκτες ποιότητας υπηρεσιών και στόχους επίδοσης, λαμβάνοντας υπόψη του τις ανάγκες της αγοράς, τις προσφερόμενες υπηρεσίες ηλεκτρονικών

επικοινωνιών και τις σχετικές προδιαγραφές, συστάσεις και την πρακτική που ακολουθούνται σε Ευρωπαϊκό και Διεθνές επίπεδο.

(β) Να προβαίνει σε κάθε τροποποίηση που καθίσταται αναγκαία για την προσαρμογή της Κυπριακής νομοθεσίας στο ρυθμιστικό πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή στην εκπλήρωση των διεθνών υποχρεώσεων της Δημοκρατίας

(2) Πριν εκδώσει διάταγμα δυνάμει του εδαφίου (1) του παρόντος άρθρου, ο Επίτροπος ακολουθεί την διαδικασία διενέργειας δημόσιας διαβούλευσης που προβλέπεται στο άρθρο 26 του Νόμου καθώς επίσης και στο εδάφιο 4 του άρθρου 116 του Νόμου και τα δυνάμει αυτού εκδιδόμενα Διατάγματα και Αποφάσεις.

### Μέρος V. Συμμόρφωση – Κυρώσεις

16. (1) Σε περίπτωση που Οργανισμός παραβιάζει υποχρέωση που απορρέει από το παρόν Διάταγμα, ο Επίτροπος του κοινοποιεί Απόφαση που περιέχει τουλάχιστον

(α) Περιγραφή της διαπιστωμένης παραβίασης

(β) προθεσμία για συμμόρφωση, που καθορίζεται κατά την κρίση του Επιτρόπου και δεν μπορεί να είναι μεγαλύτερη από τρεις (3) μήνες και

(γ) προθεσμίες για την εθελοντική υποβολή παρατηρήσεων, αίτηση ακρόασης ή/και αίτησης παράτασης της προθεσμίας από τον ενδιαφερόμενο Οργανισμό, κατ' εφαρμογή των εκάστοτε Κανονισμών /Διατάγματος περί συλλογής Πληροφοριών και επιβολής Διοικητικού Προστίμου.

(2) Σε εξαιρετικές περιπτώσεις, μετά από αιτιολογημένη αίτηση του ενδιαφερομένου Οργανισμού και εφόσον αυτό δικαιολογείται αντικειμενικά, ο Επίτροπος μπορεί να χορηγήσει παράταση στην προθεσμία συμμόρφωσης του Οργανισμού αυτού, η οποία δεν μπορεί να είναι μεγαλύτερη από τρεις (3) μήνες.

17. Δυνάμει του εδαφίου (κ) του άρθρου 20 του Νόμου, και χωρίς περιορισμό των άλλων κυρώσεων που μπορεί να προβλέπει ο Νόμος, οι δυνάμει αυτού εκδιδόμενοι Κανονισμοί και Διατάγματα ή η άδεια του εκάστοτε Υπόχρεου Οργανισμού και υπόχρεου παροχέα, ο Επίτροπος μπορεί να επιβάλει διοικητικό πρόστιμο κατ' εφαρμογή των εκάστοτε Κανονισμών /Διατάγματος περί συλλογής Πληροφοριών και επιβολής Διοικητικού Προστίμου σε κάθε Οργανισμό που παραβιάζει οποιαδήποτε από τις υποχρεώσεις του, που ορίζονται στο παρόν Διάταγμα.

**Μέρος VI. Τελικές Διατάξεις**

18. Με την έναρξη ισχύος του παρόντος Διατάγματος, οι Κανονισμοί περί Ποιότητας Υπηρεσιών του 2002 καταργούνται τηρουμένων των προνοιών του άρθρου 161 (10) του Νόμου.

19. Το παρόν Διάταγμα τίθεται σε ισχύ από την ημερομηνία δημοσίευσής του στην Επίσημη Εφημερίδα της Δημοκρατίας.



## Παράρτημα Ι (άρθρα 5, 6 και 11)

Υποχρεώσεις Οργανισμών που παρέχουν υπηρεσία φωνητικής τηλεφωνίας

Δείκτης <sup>1</sup>	Ορισμός	Μέθοδος Μέτρησης	Στόχος Επίδοσης
Χρόνος παροχής για αρχική σύνδεση	ETSI EG 201 769-1 <sup>2</sup>	ETSI EG 201 769-1	95% μέσα σε 5 μέρες από την παραλαβή της παραγγελίας 99% μέσα σε 8 μέρες από την παραλαβή της παραγγελίας 98% μέσα στην περίοδο που συμφωνήθηκε με τον συνδρομητή.(Βλ. σημείο 16 του συνοδευτικού σημειώματος)
Συχνότητα βλαβών ανά σύνδεση	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1	Όχι περισσότερες από 20 πραγματικές βλάβες ανά έτος και ανά 100 συνδέσεις.
Χρόνος αποκατάστασης βλαβών	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1	80% των βλαβών να αποκαθίσταται μέσα σε 48 ώρες. 95% των βλαβών να αποκαθίσταται μέσα σε 72 ώρες.
Ποσοστό αποτυχίας κλήσεων	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1	Μέγιστη τιμή (εθνικές κλήσεις) : 2%.
Χρόνος απόκρισης για υπηρεσίες	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1	Τιμή μέσου χρόνου απόκρισης : 20 δευτερόλεπτα.  Χρόνος απόκρισης για το 80% των κλήσεων : μικρότερος από 20 δευτερόλεπτα.
Χρόνος αποκατάστασης κλήσης	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1	Τιμή μέσου χρόνου αποκατάστασης : 1,2 δευτερόλεπτα. Μέγιστος χρόνος αποκατάστασης του 95% των ταχύτερων κλήσεων : 1 δευτερόλεπτο.
Καταγγελίες για λάθη σε λογαριασμούς	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1	Μέγιστο ποσοστό καταγγελιών για λάθη στους λογαριασμούς : 1 %.

<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> αριθμός έκδοσης 1.1.1 – Απρίλιος 2000

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ**  
(άρθρα 7, 8 και 11)

**ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ ΠΟΥ ΕΧΟΥΝ ΟΡΙΣΤΕΙ ΩΣ ΠΑΡΟΧΕΙΣ  
ΚΑΘΟΛΙΚΗΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ  
ΦΩΝΗΤΙΚΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ**

Δείκτης	Ορισμός	Στόχος Επίδοσης
Χρόνος απόκρισης για υπηρεσίες καταλόγου	Οδηγό EG 201 769-1 (αριθμός έκδοσης 1.1.1 – Απρίλιος 2000) του ETSI*	Τιμή μέσου χρόνου απόκρισης : 20 δευτερόλεπτα.  Χρόνος απόκρισης για το 80% των κλήσεων : μικρότερος από 20 δευτερόλεπτα.
Ποσοστό των κοινόχρηστων τηλεφώνων (κερματοδέκτες και καρτοδέκτες) σε κατάσταση λειτουργίας	Οδηγό EG 201 769-1 (αριθμός έκδοσης 1.1.1 – Απρίλιος 2000) του ETSI*	Τουλάχιστον 95 %.

\* 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)

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ**  
(άρθρα 9 και 11)

**ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ ΚΙΝΗΤΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ**

Ο καθορισμός των δεικτών ποιότητας συμπεριλαμβανομένων των μεθόδων μέτρησης και στόχων επιδόσεων της ποιότητας παροχής υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας θα αποτελέσουν αντικείμενο δημόσιας διαβούλευσης με τα ενδιαφερόμενα μέρη ενόψει της δημοσίευσης του προτύπου ETSI EG 202057-03.