

Αριθμός 653

Οι περί Ποιότητας Υπηρεσιών (Τηλεπικοινωνιών) Κανονισμοί του 2002, οι οποίοι εκδόθηκαν από το Υπουργικό Συμβούλιο δυνάμει των διατάξεων του άρθρου 144 του περί Ρυθμίσεως Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών Νόμου του 2002, αφού κατατέθηκαν στη Βουλή των Αντιπροσώπων και εγκρίθηκαν από αυτή, δημοσιεύονται στην Επίσημη Εφημερίδα της Δημοκρατίας σύμφωνα με το εδάφιο (3) του άρθρου 3 του περί Καταθέσεως στη Βουλή των Αντιπροσώπων των Κανονισμών που Εκδίδονται με Εξουσιοδότηση Νόμου, Νόμου (Ν. 99 του 1989 όπως τροποποιήθηκε με το Ν. 227 του 1990).

Ο ΠΕΡΙ ΡΥΘΜΙΣΕΩΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΝΟΜΟΣ ΤΟΥ 2002

Κανονισμοί δυνάμει του άρθρου 144

Για σκοπούς εναρμόνισης των διαδικασιών περί της ποιότητας Υπηρεσιών (Τηλεπικοινωνιών) με τις κατευθυντήριες γραμμές της πράξης της Ευρωπαϊκής Κοινότητας με τίτλο «Οδηγία 98/10 ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 26ης Φεβρουαρίου 1998 σχετικά με κοινό πλαίσιο εφαρμογής ανοικτού δικτύου στη φωνητική τηλεφωνία και στην καθολική υπηρεσία στον τομέα των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών σε περιβάλλον ανταγωνισμού» (ΕΕ L 101, της 01.04.1998, σ.25 - 47).

Ο Επίτροπος Ρυθμίσεως Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων, ασκώντας τις εξουσίες που του παρέχει το άρθρο 144 του περί Ρυθμίσεως Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών Νόμου του 2002 εκδίδει τους ακόλουθους Κανονισμούς.

ΜΕΡΟΣ Ι – ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

1. Οι παρόντες Κανονισμοί θα αναφέρονται ως οι περί Ποιότητας Υπηρεσιών (Τηλεπικοινωνιών) Κανονισμοί του 2002. Συνοπτικός
τίτλος.

2.—(1) Στους παρόντες Κανονισμούς, εκτός αν από το κείμενο προκύπτει διαφορετική έννοια— Ερμηνεία.

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

«εβδομάδα» σημαίνει επτά ημερολογιακές ημέρες, εκτός εάν από το κείμενο προκύπτει διαφορετική έννοια·

«ημέρα» σημαίνει ημερολογιακή ημέρα, εκτός εάν από το κείμενο προκύπτει διαφορετική έννοια·

«κοινόχρηστο τηλέφωνο» σημαίνει τηλέφωνο διαθέσιμο στο κοινό, για τη χρήση του οποίου τα μέσα πληρωμής είναι κέρματα ή/και πιστωτικές/χρεωστικές κάρτες ή/και προπληρωμένες κάρτες·

«μήνας» σημαίνει τριάντα ημερολογιακές ημέρες, εκτός εάν από το κείμενο προκύπτει διαφορετική έννοια·

«Νόμος» σημαίνει τον περί Ρυθμίσεως Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών Νόμο του 2002 και περιλαμβάνει κάθε νόμο που τον τροποποιεί ή τον αντικαθιστά. 19(1) του 2002.

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

Πεδίο
εφαρμογής.

3. Οι παρόντες Κανονισμοί τυγχάνουν εφαρμογής στις προδιαγραφές ποιότητας υπηρεσιών των παροχών δημόσιων τηλεπικοινωνιακών δικτύων ή/και δημόσιων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών.

ΜΕΡΟΣ ΙΙ – ΔΕΙΚΤΕΣ ΧΡΟΝΟΥ ΠΑΡΟΧΗΣ ΚΑΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Άλλες
υποχρεώσεις.

4.—(1) Αν δεν υπάρχει αντίθετη διάταξη, οι διατάξεις των παρόντων Κανονισμών δεν αντικαθιστούν, αναιρούν ή μειώνουν τις υποχρεώσεις των δημόσιων παροχών τηλεπικοινωνιακών δικτύων ή/και υπηρεσιών, οι οποίες ορίζονται σε άλλες διατάξεις των παρόντων Κανονισμών, της ισχύουσας νομοθεσίας ή/και των αδειών των εν λόγω παροχών.

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

Γενική
υποχρέωση
διαθεσιμότητας.

5. Οργανισμοί, που παρέχουν δημόσια τηλεπικοινωνιακά δίκτυα ή/και δημόσιες τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες, υποχρεούνται να προσφέρουν τις υπηρεσίες που αναφέρονται στη σχετική άδεια 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 Κανονισμών και διαταγμάτων, οι οποίες μπορούν να περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων, εύλογες διακοπές για λόγους συντήρησης.

Ποιότητα
υπηρεσίας
φωνητικής
τηλεφωνίας.
Παράρτημα Ι,
Πίνακας.

6. Οργανισμοί, που παρέχουν υπηρεσία φωνητικής τηλεφωνίας επί χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των 18 μηνών, υποχρεούνται να ανταποκρίνονται στους στόχους επιδόσεων που αναφέρονται στον Πίνακα του Παραρτήματος Ι.

Υποχρεώσεις
παροχών
καθολικής
τηλεπικοινωνιακής
υπηρεσίας.
Παράρτημα ΙΙ,
Πίνακας.

7. Οργανισμοί, που έχουν οριστεί, σύμφωνα με το άρθρο 68 του Νόμου, ως παροχείς καθολικής τηλεπικοινωνιακής υπηρεσίας σε σχέση με υπηρεσίες φωνητικής τηλεφωνίας, υποχρεούνται να ανταποκρίνονται στους στόχους επιδόσεων που αναφέρονται στον Πίνακα του Παραρτήματος ΙΙ.

Υποχρεώσεις
οργανισμών
κινητής
τηλεφωνίας.
Παράρτημα ΙΙΙ,
Πίνακας.

8. Οργανισμοί, που παρέχουν κινητά δημόσια δίκτυα ή/και κινητές δημόσιες υπηρεσίες τηλεφωνίας, υποχρεούνται να ανταποκρίνονται στους στόχους επιδόσεων που αναφέρονται στον Πίνακα του Παραρτήματος ΙΙΙ.

Διατήρηση και
δημοσίευση
πληροφοριών.

9.—(1) Οι Οργανισμοί, που αναφέρονται στα άρθρα 6, 7 και 8 των παρόντων Κανονισμών, υποχρεούνται να συλλέγουν και διατηρούν ακριβείς, συγκρίσιμες και ενημερωμένες πληροφορίες σχετικά με την ποιότητα υπηρεσιών των δημόσιων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών ή/και δημόσιων τηλεπικοινωνιακών δικτύων τους και ιδιαίτερα την απόδοσή τους ως προς τους δείκτες που ορίζονται στα σχετικά Παραρτήματα, στα οποία παραπέμπουν τα ανωτέρω άρθρα 6, 7 και 8.

(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 του σχετικού αιτήματος του Επιτρόπου από 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 ενδιαφερόμενους 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 για κάθε τρίμηνο, 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 πληροφορίες που αναφέρονται στο εδάφιο (1) δε θεωρούνται εμπιστευτικές και ο Επίτροπος δικαιούται να προβεί σε επεξεργασία, σύνθεση ή/και δημοσίευσή τους στα πλαίσια των εξουσιών και εκτέλεσης των καθηκόντων του.

(6) Κατ' εξαίρεση από τα προβλεπόμενα στο εδάφιο (5), και κατόπιν ευλόγου και αιτιολογημένου αιτήματος των ενδιαφερόμενων 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.

(7) Ο Επίτροπος μπορεί να απαιτεί από Οργανισμούς, που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής των παρόντων Κανονισμών, κάθε αναγκαία διευκρίνιση, συμπληρωματική πληροφορία ή/και αλλαγή στον τύπο και στην μορφή συλλογής και υποβολής των απαιτούμενων στοιχείων για την ποιότητα υπηρεσιών των εν λόγω Οργανισμών.

ΜΕΡΟΣ ΙΙΙ – ΕΛΕΓΧΟΣ, ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΕΙΣ ΚΑΙ ΑΛΛΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ

10.—(1) Με την επιφύλαξη των γενικών εξουσιών και καθηκόντων ελέγχου που έχει σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία και ιδιαίτερα τα άρθρα 24 και 25 του Νόμου και τους δυνάμει του Νόμου εκδοθέντες Κανονισμούς και διατάγματα, ο Επίτροπος δύναται να ελέγχει, εάν το θεωρεί χρήσιμο, την ακρίβεια των πληροφοριών που του παρέχονται σύμφωνα με τους παρόντες Κανονισμούς και να δημοσιεύει ατομικά ή συγκριτικά αποτελέσματα των ελέγχων και ανεξάρτητων μετρήσεων του.

Ελέγχος
από τον
Επίτροπο.

(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 αμεροληψίας και 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 υπηρεσιών ενός Οργανισμού από εκείνους που έχουν υποβληθεί πιο πρόσφατα από τον εν λόγω Οργανισμό στον Επίτροπο, ο Επίτροπος ειδοποιεί τον εν λόγω Οργανισμό και του παρέχει ευκαιρία να υποβάλει διευκρινήσεις ή/και να ακουστεί μέσα σε δύο εβδομάδες από την παραλαβή της ειδοποίησης αυτής.

11.—(1) Με την επιφύλαξη των γενικών καθηκόντων και εξουσιών του Επιτρόπου και τις διαδικασίες, που ορίζει ο ίδιος σε σχέση με δημόσιες δια-

Διαβουλεύσεις.

βουλεύσεις και οι δυνάμει του Νόμου εκδοθέντες Κανονισμοί και τα διατάγματα, ο Επίτροπος, εάν το θεωρεί αναγκαίο, δύναται να έχει διαβουλεύσεις με τα κατά περίπτωση ενδιαφερόμενα μέρη σε σχέση με θέματα ποιότητας τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών και δικτύων.

(2) Παροχείς τηλεπικοινωνιακών δικτύων ή/και υπηρεσιών με υποχρεώσεις ποιότητας υπηρεσιών 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 των παρόντων Κανονισμών, 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 των παρόντων Κανονισμών ή των τυχόν μελλοντικών τροποποιήσεών τους·
- (γ) οποιοδήποτε διαδικαστικό ή άλλο θέμα ήθελε προκύψει κατά την πρακτική εφαρμογή των παρόντων Κανονισμών.

Διατάγματα.

12.—(1) Ο Επίτροπος δύναται να τροποποιεί με διάταγμα το περιεχόμενο των Παραρτημάτων Ι έως ΙΙΙ 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 τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες 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·
- (γ) να απαλλάσσει υπόχρεους Οργανισμούς από τη φύλαξη ενημερωμένων πληροφοριών για έναν ή περισσότερους από τους καθορισμένους δείκτες, εάν υπάρχουν στοιχεία, που δείχνουν ότι η απόδοσή τους στους δείκτες αυτούς είναι ικανοποιητική.

(2) Προτού εκδώσει διάταγμα δυνάμει του εδαφίου (1) του παρόντος άρθρου, ο Επίτροπος ακολουθεί τη διαδικασία ειδοποίησης και ακρόασης των επηρεαζόμενων Οργανισμών, που προβλέπεται στο άρθρο 22 του Νόμου και τους δυνάμει αυτού Κανονισμούς και τα Διατάγματα.

ΜΕΡΟΣ IV – ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ

Κυρώσεις
και ποινές.

13.—(1) Σε περίπτωση που Οργανισμός παραβιάζει υποχρέωση που απορρέει από τους παρόντες Κανονισμούς, ο Επίτροπος του κοινοποιεί απόφαση που περιέχει τουλάχιστο—

- (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.

(2) Σε εξαιρετικές περιπτώσεις, μετά από αιτιολογημένη αίτηση του ενδιαφερόμενου 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.

(3) Εφόσον η παραβίαση της σχετικής υποχρέωσης του εν λόγω Οργανισμού συνεχίζεται μετά την εκπνοή της σχετικής προθεσμίας συμμόρφωσης και της τυχόν παράτασής της, ο Επίτροπος μπορεί να επιβάλει διοικητικό πρόστιμο στον Οργανισμό αυτό έως 3000 λίρες, κατ'εφαρμογή του εδαφίου (γ) του άρθρου 21 του Νόμου,

(4) Οι διατάξεις των ανωτέρω εδαφίων (1) έως (3) ισχύουν με την επιφύλαξη των τυχόν αυστηρότερων διαδικασιών συμμόρφωσης και των πρόσθετων κυρώσεων και ποινών που προβλέπονται από την ισχύουσα νομοθεσία και ιδιαίτερα του Νόμου, των δυνάμει αυτού εκδοθέντων Κανονισμών και διαταγμάτων ή/και την άδεια του εν λόγω Οργανισμού.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι
(άρθρα 6 και 9)

**ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΟΥΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΦΩΝΗΤΙΚΗΣ
ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ ΕΠΙ ΧΡΟΝΙΚΟ ΔΙΑΣΤΗΜΑ ΜΕΓΑΛΥΤΕΡΟ ΤΩΝ 18 ΜΗΝΩΝ ΚΑΙ
ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ ΜΕ ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΙΣΧΥ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ**

Δείκτες ποιότητας υπηρεσιών στους οποίους τυγχάνουν εφαρμογής τα άρθρα 6 και 9

Δείκτης	Ορισμός	Μέθοδος Μέτρησης	Στόχος Επίδοσης
Χρόνος παροχής για αρχική σύνδεση	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1	- 95% μέσα σε 4 μέρες από την παραλαβή της παραγγελίας - 99% μέσα σε 7 μέρες από την παραλαβή της παραγγελίας - 98% μέσα στην περίοδο που συμφωνήθηκε με τον συνδρομητή.
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 %.
Διακοπές για λόγους συντήρησης	*	*	Χρόνος για 95 % των διακοπών μικρότερος των 6 ωρών

Οι ανωτέρω δείκτες χρόνου παροχής και ποιότητας παρεχομένων υπηρεσιών θα ορίζονται σύμφωνα με τον Οδηγό EG 201 769-1 (αριθμός έκδοσης 1.1.1 – Απρίλιος 2000) του ETSI και 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).

* Ο ορισμός του δείκτη και η ακριβής μέθοδος μέτρησης θα καθοριστούν με διάταγμα βάσει του Κανονισμού 12.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II

(άρθρα 7 και 9)

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

Δείκτες ποιότητας υπηρεσιών στους οποίους τυγχάνουν εφαρμογής τα άρθρα 7 και 9

Χρόνος απόκρισης για υπηρεσίες καταλόγου	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	Τουλάχιστον 95 %.

Οι ανωτέρω δείκτες χρόνου παροχής και ποιότητας παρεχομένων υπηρεσιών θα ορίζονται σύμφωνα με τον Οδηγό EG 201 769-1 (αριθμός έκδοσης 1.1.1 – Απρίλιος 2000) του ETSI και 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 8 και 9)

ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ ΚΙΝΗΤΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ

Δείκτης	Στόχος Επίδοσης
Πιθανότητα εμπλοκής κλήσεων υπολογισμένη στη ραδιοδιεπαφή	Μικρότερη του 2%.
Πιθανότητα διακοπής κλήσεων υπολογισμένη στη ραδιοδιεπαφή	Μικρότερη του 3%
Πιθανότητα εμπλοκής κλήσεων υπολογισμένη στις ζεύξεις μεταγωγής	Μικρότερη του 1%
Πιθανότητα εμπλοκής κλήσεων με άλλα δίκτυα, εφόσον αυτά έχουν εγκαταστήσει την αναγκαία χωρητικότητα	Μικρότερη του 5%
Διαθεσιμότητα του δημοσίου κινητού δικτύου	Τουλάχιστον 99.5% ανά έτος και όχι μικρότερη από 95% για μια συνεχή χρονική περίοδο διάρκειας 48 ωρών.

Ο ορισμός των δεικτών και η ακριβής μέθοδος μέτρησης θα καθοριστούν με Διάταγμα βάσει του Κανονισμού 12.

—