



## ПАРАМЕТРИ НА КАЧЕСТВОТО НА ФИКСИРАНАТА, МОБИЛНАТА УСЛУГА И ДОСТЪП ДО ИНТЕРНЕТ

1. За доставчици на достъп до електронна съобщителна мрежа					
За услуги, предоставяни чрез:	Параметър	Измерване	Мерна единица	Стандартизационен документ	Стойности
Фиксирана мрежа	Време за първоначално свързване към мрежата (Supply time for initial connection)	Времето, за което са изпълнени най-бързите 95 % и 99 % от заявките	дни	ETSI EG 202 057-1	95% - 4.2 ден 99% - 8.5 дни
		Процент на заявки, изпълнени до датата, договорена с клиента, а когато процентът е под 80 % – среден брой на дните закъснение след договорената дата	% дни		99,15%
Фиксирана мрежа	Процент повреди на линията за достъп (Fault rate per access line)	Съотношение между броя на повредите на абонатната линия и средния брой на абонатните линии	%	ETSI EG 202 057-1	0,14%
Фиксирана мрежа	Време за отстраняване на повреди (Fault repair time)	Времето, за което са отстранени най-бързите 80 % и 95 % от валидните повреди по абонатните линии	часове	ETSI EG 202 057-1	80% - 2,5% 95% - 5,5%
		Процент на повредите, отстранени в рамките на максималния срок, определен в договора с клиента	%		98,25%
2. За доставчици на междуличностни съобщителни услуги и услуги за достъп до интернет					
Услуга	Параметър	Измерване	Мерна единица	Стандартизационен документ	Стойност
Фиксирана гласова услуга	Процент на жалбите относно коректност на сметките (Bill correctness complaints)	Съотношение на сметките, за коректността на които са подадени жалби, спрямо общия брой издадени сметки	%	ETSI EG 202 057-1	0,0001%
Мобилна гласова услуга			%		0,005%
Достъп до интернет през фиксирана мрежа			%		0,0008%
Достъп до интернет през мобилна мрежа			%		0,0003%
Фиксирана гласова услуга	Процент на неуспешни повиквания (Unsuccessful call ratio)	Отношение на броя на неуспешните повиквания към общия брой повиквания за определен период	За национални повиквания %	ETSI EG 202 057-2	0,019%
			За международни повиквания %		0,17%
Фиксирана гласова услуга	Време за установяване на връзка (Call set up time)	Средното време при национално избиране	секунди	ETSI EG 202 057-2	0,77
		Средното време при международно избиране	секунди		0,98
Мобилна гласова услуга	Време за установяване на връзка (Call set up time)	Средното време при национално избиране	секунди		1,6
		Средното време при международно избиране	секунди		2,4
Фиксирана гласова услуга	Качество на разговорната (гласовата) връзка (Voice connection quality)	Фактор за оценка на преноса на глас – R фактор		ETSI EG 202 057-2/ ITU-T Rec. G.109	91,5

Услуга	Параметър	Измерване	Мерна единица	Стандартизационен документ	Стойност
Мобилна гласова услуга	Качество на разговорната (гласовата) връзка (Voice connection quality)	Фактор за оценка на преноса на глас – R фактор		ETSI EG 202 057-2/ ITU-T Rec. G.109	87
Фиксирана гласова услуга	Време за отговор при услуги от оператор (Response time for operator services)	Средно време за отговор	секунди	ETSI EG 202 057-1	17
		Процент на отговорените повиквания в рамките на 20 сек	%		93%
Мобилна гласова услуга	Време за отговор при услуги от оператор (Response time for operator services)	Средно време за отговор	секунди	ETSI EG 202 057-1	17
		Процент на отговорените повиквания в рамките на 20 сек	%		93%
Фиксирана гласова услуга	Коефициент на неуспешни повиквания (Unsuccessful call ratio)	Отношение на броя на неуспешните повиквания към общия брой повиквания за определен период	%	ETSI EG 202 057-2	0,001%
Мобилна гласова услуга	Коефициент на неуспешни повиквания (Unsuccessful call ratio)	Отношение на броя на неуспешните повиквания към общия брой повиквания за определен период	%	ETSI EG 202 057-2	0,025%
Мобилна гласова услуга	Коефициент на пропаднали повиквания (Dropped call ratio)	Отношение на броя на пропадналите или прекъснати разговорни връзки, след успешното им изграждане, поради проблеми в мрежата към общия брой изградени връзки за определен период	%	ETSI EG 202 057-3	0,11%