

**Параметри на качество на обслужване при предоставяне на универсална услуга за 2017 г.**

1. Време за първоначално предоставяне към мрежата	Време, за което са изпълнени най-бързите 95% от заявките	7 дни
	Време, за което са изпълнени най-бързите 99% от заявките	16 дни
	Процент на заявки, изпълнени до датата, договорена с клиента, а когато процентът е под 80% - средния брой на дните закъснение след договорената дата	97,7%
2. Процент повреди на абонатна линия	Съотношение между броя на получените основателни съобщения (оплаквания) за повреди на абонатна линия и средния брой на абонатните линии за периода на отчитане	1,44%
3. Време за отстраняване на повреди	Време за отстраняване на най-бързите 80% от валидните заявки за повреда на абонатна линия	2,8 часа
	Време за отстраняване на най-бързите 95% от валидните заявки за повреда на абонатна линия	6,2 часа
	Процент на повредите, отстранени в рамките на максималния срок, определен в договора с клиента	96,1%
4. Процент на неуспешните повиквания	за национални повиквания	0,022%
	за международни повиквания	0,036%
5. Време за установяване на връзката	средно време за установяване на връзка при национални и международни повиквания	0,91 - национални повиквания 5,56 - международни повиквания
6. Време за установяване на връзка (отговаряне) при повиквания за услуги чрез оператор	средно време за отговор	15 секунди
	Процент на повикванията, за които е отговорено в рамките на 20 секунди	91%
8. Време за отговор при справочни услуги	средно време за отговор	14 секунди
	Процент на повикванията, за които е отговорено в рамките на 20 секунди	92%
9. Процент на изправните обществени телефони		90%
10. Процент на жалбите относно коректността на сметките	брой на сметките, за коректността на които са подадени жалби, спрямо общия брой на издадените сметки	0,002%
10. Фактор за оценка на преноса на глас (R фактор) - не по-малък от 75		91,48
11. Еднопосочно закъснение - не по-голямо от 150 милисекунди		не по-голямо от 150 милисекунди