

Параметри за качество на 2021 г.

За услуги, предоставяне чрез:	Параметър	Измерване	Мерна единица
Фиксирана мрежа	Време за първоначално свързване към мрежата	Времето, за което са изпълни най-бързите 95% и 99% от заявките	5.9 и 13.8 дни
		Процент на заявки, изпълнени до датата, договорена с клиента, а когато процентът е под 80% - среден брой на дните закъснение след договорената дата	98.05%
Фиксирана мрежа	Процент повреди на линията за достъп	Съотношение между броя на повредите на абонатната линия и средния брой на абонатните линии	1.35%
Фиксирана мрежа	Време за отстраняване на повреди	Времето, за което са отстранени най-бързите 80% и 95% от валидните повреди по абонатните линии	2.5 и 5.7 часа
		Процент на повредите, отстранени в рамките на максималния срок, определен в договора с клиента	96.50%

Услуга	Параметър	Измерване	Мерна единица
Фиксирана гласова услуга	Процент на жалбите относно коректност на сметките	Съотношение на сметките, за коректността на които са подадени жалби, спрямо общия брой издадени сметки	0.001%
Фиксирана гласова услуга	Процент на неуспешни повиквания	Отношение на броя на неуспешните повиквания към общия брой повиквания за определен период	За национални повиквания 0.022%
			За международни повиквания 0.267%
Фиксирана гласова услуга	Време за установяване на връзката	Средно време при национално избиране	1.08 секунди
		Средното време при международно избиране	5.49 секунди
Фиксирана гласова услуга	Качество на разговорната връзка	Фактор за оценка на преноса на глас - R (R фактор), съгласно ITU-T Rec. G.109	91.04
Фиксирана гласова услуга	Време за отговор при услуги от оператор	Средно време за отговор	19 секунди

		Процент на отговорените повиквания в рамките на 20 сек.	93%
Фиксирана гласова услуга	Коефициент на неуспешните повиквания	Отношение на броя на неуспешните повиквания към общия брой повиквания за определен период	0.0011

Услуга	Параметър	Измерване	Мерна единица
Мобилна гласова услуга	Процент на жалбите относно коректност на сметките	Съотношение на сметките, за коректността на които са подадени жалби, спрямо общия брой издадени сметки	0.007%
Мобилна гласова услуга	Време за установяване на връзката	Средно време при национално избиране	1.77 секунди
		Средното време при международно избиране	8.60 секунди
Мобилна гласова услуга	Качество на разговорната връзка	Фактор за оценка на преноса на глас - R (R фактор), съгласно ITU-T Rec. G.109	80
Мобилна гласова услуга	Време за отговор при услуги от оператор	Средно време за отговор	19 секунди
		Процент на отговорените повиквания в рамките на 20 сек.	93%
Мобилна гласова услуга	Коефициент на неуспешните повиквания	Отношение на броя на неуспешните повиквания към общия брой повиквания за определен период	0.05%
Мобилна гласова услуга	Коефициент на пропаднали повиквания	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	0.25%

Услуга	Параметър	Измерване	Мерна единица
Достъп до интернет през фиксирана мрежа	Процент на жалбите относно коректност на сметките	Съотношение на сметките, за коректността на които са подадени жалби, спрямо общия брой издадени сметки	0.0012%
Достъп до интернет през мобилна мрежа	Процент на жалбите относно коректност на сметките	Съотношение на сметките, за коректността на които са подадени жалби, спрямо общия брой издадени сметки	0.0069%