

1. За доставчици на достъп до електронна съобщителна мрежа

За услуги, предоставяни чрез: <i>Services delivered via:</i>	Параметър/ <i>Parameter</i>	Измерване / <i>Measurement</i>	Стандартизационен документ* <i>Reference documents</i>	2021	2022	2023
				Мерна единица / <i>Measurement unit</i>	Мерна единица / <i>Measurement unit</i>	Мерна единица / <i>Measurement unit</i>
Фиксирана мрежа (fixed network)	Време за първоначално свързване към мрежата (<i>Supply time for initial connection</i>)	Времето, за което са изпълнени най-бързите 95 % и 99 % от заявките <i>Time for delivery- of the fastest 95%- and 99% of the requests</i>	ETSI EG 202 057-1	22 дни / <i>days</i>	24 дни / <i>days</i>	21 дни / <i>days</i>
		Процент на заявки, изпълнени до датата, договорена с клиента, а когато процентът е под 80 % - среден брой на дните закъснение след договорената дата <i>% of the fulfilled orders until the agreed with customer date and when the % is lower than 80% mean time of delay in days</i>		99%	99%	99%
Фиксирана мрежа (fixed network)	Процент повреди на линията за достъп (<i>Fault rate per access line</i>)	Съотношение между броя на повредите на абонатната линия и средния брой на абонатните линии / <i>Ratio between average breaks and average number of lines</i>	ETSI EG 202 057-1	0,05%	0,05%	0,05%
Фиксирана мрежа (fixed network)	Време за отстраняване на повреди (<i>Fault repair time</i>)	Времето, за което са отстранени най-бързите 80 % и 95 % от валидните повреди по абонатните линии <i>Time for fixing the fastest 80% and 95% of the valid faults on access lines</i>	ETSI EG 202 057-1	4.5 часа / <i>hours</i>	4.7 часа / <i>hours</i>	4.5 часа / <i>hours</i>
		Процент на повредите, отстранени в рамките на максималния срок, определен в договора с клиента % <i>% of faults fixed within the maximum agreed time with the customer contract</i>		99%	99%	99%

2. За доставчици на междуличностни съобщителни услуги и услуги за достъп до интернет
Intra-personal services

Частта по-долу не се отнася за услугите предлагани от компанията/ The part below is not applicable to company services

Услуга	Параметър	Измерване	Мерна единица	Стандартизационен документ*
Фиксирана гласова услуга	Процент на жалбите относно коректност на сметките <i>(Bill correctness complaints)</i>	Съотношение на сметките, за коректността на които са подадени жалби, спрямо общия брой издадени сметки	%	ETSI EG 202 057-1
Мобилна гласова услуга			%	
Достъп до интернет през фиксирана мрежа			%	
Достъп до интернет през мобилна мрежа			%	
Фиксирана гласова услуга	Процент на неуспешни повиквания <i>(Unsuccessful call ratio)</i>	Отношение на броя на неуспешните повиквания към общия брой повиквания за определен период	За национални повиквания %	ETSI EG 202 057-2
			За международни повиквания %	
Фиксирана гласова услуга	Време за установяване на връзка <i>(Call set up time)</i>	Средното време при национално избиране	секунди	ETSI EG 202 057-2
		Средното време при международно избиране	секунди	
Мобилна гласова услуга	Време за установяване на връзка <i>(Call set up time)</i>	Средното време при национално избиране	секунди	
		Средното време при международно избиране	секунди	
Фиксирана гласова услуга	Качество на разговорната (гласовата) връзка <i>(Voice connection quality)</i>	Фактор за оценка на преноса на глас Р-фактор		ETSI EG 202 057-2/ ITU-T Rec. G.109
Мобилна гласова услуга	Качество на разговорната (гласовата) връзка <i>(Voice connection quality)</i>	Фактор за оценка на преноса на глас Р-фактор		ETSI EG 202 057-2/ ITU-T Rec. G.109
Фиксирана гласова услуга	Време за отговор при услуги от оператор	Средно време за отговор	секунди	ETSI EG 202 057-1

	(Response time for operator services)	Процент на отговорените повиквания в рамките на 20 сек	%	
Мобилна гласова услуга	Време за отговор при услуги от оператор	Средно време за отговор	секунди	ETSI EG 202 057-1
	(Response time for operator services)	Процент на отговорените повиквания в рамките на 20 сек	%	
Фиксирана гласова услуга	Коефициент на неуспешни повиквания	Отношение на броя на неуспешните повиквания към общия брой повиквания за определен период	%	ETSI EG 202 057-2
	(Unsuccessful call ratio)			
Мобилна гласова услуга	Коефициент на неуспешни повиквания	Отношение на броя на неуспешните повиквания към общия брой повиквания за определен период	%	ETSI EG 202 057-2
	(Unsuccessful call ratio)			
Услуга	Параметър	Измерване	Мерна единица	Стандартизационен документ*
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	%	ETSI EG 202 057-3
	(Dropped call ratio)			
Достъп до интернет през фиксирана мрежа	Двупосочно закъснение	Времето между първия бит, подаден в мрежата от ползвателя, и първия бит, пристигнал при ползвателя през мрежата	ms	ITU-T Y.2617
	(Delay)			
Достъп до интернет през мобилна мрежа	Двупосочно закъснение	Времето между първия бит, подаден в мрежата от ползвателя, и първия бит, пристигнал при ползвателя през мрежата	ms	ITU-T Y.2617

	(Delay)			
Достъп до интернет през фиксирана мрежа	Колебание на закъснението (Delay variation/Jitter)	Колебание между максималното и минималното закъснение за определен период от време	ms	ITU-T Y.2617
Достъп до интернет през мобилна мрежа	Колебание на закъснението (Delay variation/Jitter)	Колебание между максималното и минималното закъснение за определен период от време	ms	ITU-T Y.2617
Достъп до интернет през фиксирана мрежа	Загуба на пакети (Packet loss)	Отношение на броя на загубените пакети и общия брой на пренесените пакети за определен период от време	%	ITU-T Y.2617
Достъп до интернет през мобилна мрежа	Загуба на пакети (Packet loss)	Отношение на броя на загубените пакети и общия брой на пренесените пакети за определен период от време	%	ITU-T Y.2617