

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	2024
				Мерна единица / <i>Measurement unit</i>	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>	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%	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%	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 an 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>	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%	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 (Bill correctness complaints)	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 (Unsuccessful call ratio)	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 (Call set up time)	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 (Call set up time)	Средното време при национално избиране	секунди	
		Средното време при международно избиране	секунди	
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
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
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
		Процент на отговорените повиквания в рамките на 20 сек	%	
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
		Процент на отговорените повиквания в рамките на 20 сек	%	
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

Мобилна гласова услуга	Коефициент на неуспешни повиквания (<i>Unsuccessful call ratio</i>)	Отношение на броя на неуспешните повиквания към общия брой повиквания за определен период	%	ETSI EG 202 057-2
Услуга	Параметър	Измерване	Мерна единица	Стандартизационен документ*
Мобилна гласова услуга	Коефициент на пропаднали повиквания (<i>Dropped call ratio</i>)	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
Достъп до интернет през фиксирана мрежа	Двупосочно закъснение (<i>Delay</i>)	Времето между първия бит, подаден в мрежата от ползвателя, и първия бит, пристигнал при ползвателя през мрежата	ms	ITU-T Y.2617
Достъп до интернет през мобилна мрежа	Двупосочно закъснение (<i>Delay</i>)	Времето между първия бит, подаден в мрежата от ползвателя, и първия бит, пристигнал при ползвателя през мрежата	ms	ITU-T Y.2617
Достъп до интернет през фиксирана мрежа	Колемание на закъснението (<i>Delay variation/Jitter</i>)	Колемание между максималното и минималното закъснение за определен период от време	ms	ITU-T Y.2617
Достъп до интернет през мобилна мрежа	Колемание на закъснението (<i>Delay variation/Jitter</i>)	Колемание между максималното и минималното закъснение за определен период от време	ms	ITU-T Y.2617
Достъп до интернет през фиксирана мрежа	Загуба на пакети (<i>Packet loss</i>)	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 (<i>Packet loss</i>)	Отношение на броя на загубените пакети и общия брой на пренесените пакети за определен период от време	%	ITU-T Y.2617