

Параметри за качество на предоставяните услуги на Теленор България за периода 2018-2020 г. съгласно Приложение № 5 към чл. 38 от ОБЩИ ИЗСКВАНИЯ ПРИ ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ НА ОБЩЕСТВЕНИ ЕЛЕКТРОНИ СЪОБЩЕНИЯ

Мрежа/услуга	Параметър	Измерване	Параметри за качество на предоставяните услуги			Мерна единица	Стандартизиращият документ <sup>1</sup>
			Стойност				
			2018	2019	2020		
Фиксирана	Време за първоначално свързване към мрежата	Времето, за което са изпълнени най-бързите 95% и 99% от заявките	< 1	< 1	< 1	days	ETSI EG 202 057-1
		Процент на заявките, изпълнени до датата, договорена с клиента, а когато процентът е под 80% - среден брой на дните закъснение след договорената дата	99%	99%	99%	% days	
Фиксирана	Дел на проблемите, свързани с процедури за преносимост на номера**	Процент на заявките за пренасяне, изпълнени с отклонения от нормалната процедура	3.72%	0.59%	4.19%	%	ETSI EG 202 057-1
Мобилна			0.40%	0.30%	0.39%	%	
Фиксирана	Процент повреди на абонатната линия	Съотношение между брой на повредите на абонатната линия и средния брой на абонатните линии	0.21%	0.14%	0.15%	%	ETSI EG 202 057-1
Фиксирана	Време за отстраняване на повреди	Времето, за което са отстранени най-бързите 80% и 95% от валидните повреди по абонатната линия	2.30 hours / 4 hours	2.30 hours / 4 hours	2.30 hours / 4 hours	hours	ETSI EG 202 057-1
		Процент на повредите, отстранени в рамките на максималния срок, определен в договора с клиента	98%	98%	98%	%	
Фиксирана	Време за отговор при услуги от оператор	Средно време за отговор	14	13	19	seconds	ETSI EG 202 057-1
		Процент на отговорените повиквания в рамките на 20 сек. (30 сек. след 01.03.2015)	85%	85%	78%	%	
Мобилна	Време за отговор при услуги от оператор	Средно време за отговор	26	23.8	32	seconds	ETSI EG 202 057-1
		Процент на отговорените повиквания в рамките на 20 сек. (30 сек. след 01.03.2015)	71%	71%	64%	%	
Фиксирана	Процент на жалбите относно коректност на сметките	Съотношение на сметките, за коректността на които са подадени жалби, спрямо общия брой издадени сметки	0.0001%	0.0009%	0.0004%	%	ETSI EG 202 057-1
Мобилна			0.0288%	0.0242%	0.0222%	%	
Достъп до интернет			0.0011%	0.0016%	0.0009%	%	
Фиксирана	Процент на неуспешни повиквания	За национални повиквания	1.16%	1.36%	2.15%	%	ETSI EG 202 057-2
		За международни повиквания	0.45%	0.51%	0.53%	%	
Мобилна	Процент на неуспешни повиквания	За национални повиквания	0.39%	0.20%	0.26%	%	ETSI EG 202 057-2
		За международни повиквания	0.45%	0.51%	0.53%	%	
Фиксирана	Време за установяване на връзка	Средното време при национално избиране	1.61	1.14	1.35	seconds	ETSI EG 202 057-2
		Средното време при международно избиране	1.81	1.34	1.55	seconds	
Мобилна	Време за установяване на връзка	Средното време при национално избиране	3.79	3.00	3.00	seconds	ETSI EG 202 057-2
		Средното време при международно избиране	3.99	3.20	3.20	seconds	
Фиксирана	Качество на разговорната връзка	Фактор за оценка на преноса на глас – R (R фактор), съгласно ITU-T Rec. G.109	78.8	78.8	78.8	ETSI EG 202 057-2	
Мобилна			78.8	78.8	78.8		
Мобилна	Коефициент на неуспешни повиквания	Отношение на броя на неуспешните повиквания към общия брой повиквания за определен период	0.35%	0.20%	0.27%	%	ETSI EG 202 057-3
Мобилна	Коефициент на пропаднали повиквания	Отношение на броя на пропадналите или прекъснати разговорни връзки, след успешно им изграждане, поради проблеми в мрежата към общия брой изградени връзки и за определен период	0.22%	0.18%	0.15%	%	ETSI EG 202 057-3
Достъп до интернет	Постигната скорост на предаване на данни <sup>2</sup>	Максимална постигната скорост на предаване на данни <sup>2</sup>	91 446	194 931,254	194 972,899	kbit/s	ETSI EG 202 057-4
		Минимална постигната скорост на предаване на данни	64	64	64	kbit/s	
		Средна стойност и стандартно отклонение на скоростта на предаване на данни <sup>3</sup>	Average rate - 41 971 Standard deviation - 27 142	Average rate - 54 284 Standard deviation - 37 669	Average rate - 70 709 Standard deviation - 43 056	kbit/s	
Достъп до интернет	Коефициент на неуспешните опити за предаване на данни	Процент на неуспешните опити за предаване на данни	0.60%	0.20%	0.26%	%	ETSI EG 202 057-4
Достъп до интернет	Закъснение при предаване на данни (еднопосочно)	Средна стойност на закъснението при предаване на данни	40	33	24	ms	ETSI EG 202 057-4
		Стандартно отклонение на закъснението	31	30	27	ms	ETSI EG 202 057-4

<sup>1</sup> В посочения стандартизиращият документ се съдържа дефиниция и информация за начина на измерване и водене на статистика за съответния параметър.

\*\* При този параметър се използва начинът на измерване и водене на статистика от стандартизиращият документ при сроковете, определени в съответните функционални спецификации за преносимост.

1 Скоростта на предаване на данни за всеки конкретен потребител зависи от различни фактори, между които: типа местност, разположението и гъстотата на сградите, местото на потребителя в сградата (например подземни помещения), модела на крайното устройство, натовареността на мрежата и др. В зависимост от интензитета на влияние на горните фактори могат да бъдат постигнати конкретни по-високи или по-ниски скорости при пренос на данни от посочените тук.

2 Измерванията за максимална скорост са направени чрез „драйв тест“ в реални условия на мобилност на територията на цялата страна, при обичайна натовареност на мрежата и конкретни обслужващи мрежови елементи за радиодостъп. Съгласно стандарт ETSI EG 202 057-4 посочената скорост е 95% перцентил, без отчитане на най-високите 5% измервания.

3 Средната стойност и стандартното отклонение на скоростта и закъснението са измерени със същите условия като описаните в т.3.