

**Параметри за качество на предоставяните услуги на "Йетел България" ЕАД за периода 2019-2021 г.  
съгласно Приложение № 3 към чл. 11 от Общи изисквания при осъществяване на обществени електронни съобщения (обн. ДВ, бр. 108 от 17.12.2021 г.)**

1. За доставчици на достъп до електронна съобщителна мрежа							
За услуги, предоставяни чрез:	Параметър	Измерване	2019	2020	2021	Мерна единица	Стандартизационен документ*
Фиксирана мрежа	Време за първоначално свързване към мрежата	Времето, за което са изпълнени най-бързите 95% и 99% от заявките	< 1	< 1	< 1	дни	ETSI EG 202 057-1
		Процент на заявки, изпълнени до датата, договорена с клиента, а когато процентът е под 80% – среден брой на дните закъснение след договорената дата	99%	99%	99%	% дни	
Фиксирана мрежа	Процент повреди на линията за достъп	Съотношение между броя на повредите на абонатната линия и средния брой на абонатните линии	0,14%	0,15%	0,15%	%	ETSI EG 202 057-1
Фиксирана мрежа	Време за отстраняване на повреди	Времето, за което са отстранени най-бързите 80% и 95% от валидните повреди по абонатните линии	2.30 ч. / 4 ч.	2.30 ч. / 4 ч.	2.30 ч. / 4 ч.	часове	ETSI EG 202 057-1
		Процент на повредите, отстранени в рамките на максималния срок, определен в договора с клиента	98%	98%	98%	%	
2. За доставчици на междуличностни съобщителни услуги и услуги за достъп до интернет							
Услуга	Параметър	Измерване	2019	2020	2021	Мерна единица	Стандартизационен документ*
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	0,0009%	0,0004%	0,0001%	%	ETSI EG 202 057-1
Мобилна гласова услуга			0,0242%	0,0222%	0,0058%	%	
Достъп до интернет през фиксирана мрежа			0,0016%	0,0009%	N/A	%	
Достъп до интернет през мобилна мрежа					0,0004%	%	
Фиксирана гласова услуга	Процент на неуспешни повиквания	За национални повиквания За международни повиквания	1,36% 0,51%	2,15% 0,53%	0,44% 0,27%	%	ETSI EG 202 057-2
Фиксирана гласова услуга	Време за установяване на връзка	Средното време при национално избиране Средното време при международно избиране	1,14 1,34	1,35 1,55	0,79 0,99	секунди	ETSI EG 202 057-2
Мобилна гласова услуга	Време за установяване на връзка	Средното време при национално избиране Средното време при международно избиране	3,00 3,20	3,00 3,20	3,34 3,54	секунди	
Фиксирана гласова услуга	Качество на разговорната (гласовата) връзка	Фактор за оценка на преноса на глас – R фактор	78,8	78,8	80,0		ETSI EG 202 057-2/ ITU-T Rec. G.109
Мобилна гласова услуга	Качество на разговорната (гласовата) връзка	Фактор за оценка на преноса на глас – R фактор	78,8	78,8	80,0		ETSI EG 202 057-2/ ITU-T Rec. G.109
Фиксирана гласова услуга	Време за отговор при услуги от оператор	Средно време за отговор Процент на отговорените повиквания в рамките на 20 сек (30 сек. след 01.03.2015)	13 85%	19 78%	28 71%	секунди %	ETSI EG 202 057-1
Мобилна гласова услуга	Време за отговор при услуги от оператор	Средно време за отговор Процент на отговорените повиквания в рамките на 20 сек (30 сек. след 01.03.2015)	23,8 71%	32 64%	38 60%	секунди %	ETSI EG 202 057-1
Фиксирана гласова услуга	Коефициент на неуспешни повиквания	Отношение на броя на неуспешните повиквания към общия брой повиквания за определен период			0,15%	%	ETSI EG 202 057-2
Мобилна гласова услуга	Коефициент на неуспешни повиквания	Отношение на броя на неуспешните повиквания към общия брой повиквания за определен период	0,20%	0,27%	0,15%	%	ETSI EG 202 057-2
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	0,18%	0,15%	0,12%	%	ETSI EG 202 057-3

\* В посочения стандартизационен документ се съдържа дефиниция и информация за начина на измерване и водене на статистика за съответния параметър.