

**ПОКАЗАТЕЛИ ЗА КАЧЕСТВО НА ОБСЛУЖВАНЕ 2019 Г.**

Параметър	Измерване		
Време за първоначално свързване към мрежата	Времето, за което са изпълнени най-бързите:		
	95% от заявките	3	дни
	99% от заявките	5	дни
	Процент на заявки, изпълнени до датата, договорена с клиента, а когато процентът е под 80 % - среден брой на дните закъснение след договорената дата	97	%
Дял на проблемите, свързани с процедури за преносимост на номера	Процент за заявките за пренасяне, изпълнени с отклонения от нормалната процедура	1	%
Процент повреди на абонатната линия	Съотношение между броя на повредите на абонатната линия и средния брой на абонатните линии	0.52	%
Време за отстраняване на повреди	Времето, за което са отстранени най-бързите:		
	80% от валидните повреди по абонатните линии	4	ч
	95% от валидните повреди по абонатните линии	6	ч
	Процент на повредите, отстранени в рамките на максималния срок, определен в договора с клиента	99.5	%
Време за отговор при услуги от оператор	Средно време за отговор	23	сек
	Процент на отговорените повиквания в рамките на 20 сек.	80	%
Процент на жалбите относно коректност на сметките	Съотношение на сметките, за коректността на които са подадени жалби, спрямо общия брой издадени сметки	0	%
Процент на неуспешни повиквания	За национални повиквания	0.03	%
	За международни повиквания	1.55	%
Време за установяване на връзка	Средното време при национално избиране	3.2	сек
	Средното време при международно избиране	4.57	сек
Качество на разговорната връзка	Фактор за оценка на преноса на глас - R (R фактор), съгласно ITU - T Rec. G.109	91	
Постигната скорост на предаване на данни	Максимална постигната скорост на предаване на данни	935735	kbit/s
	Минимална постигната скорост на предаване на данни	893918	kbit/s
	Средна стойност и стандартно отклонение на скоростта на предаване на данни	924125	kbit/s
Коефициент на неуспешните опити за предаване на данни	Процент на неуспешните опити за предаване на данни	0.05	%
Закъснение при предаване на данни (еднопосочно)	Средна стойност на закъснението при предаване на данни	3.26	ms
	Стандартно отклонение на закъснението	0.22	ms