

## Показатели за качеството на обслужване за 2023 г.

Мрежа/Услуга	Параметър	Измерване	Стойност	Мерна единица
Фиксирана мрежа	Време за първоначално свързване към мрежата	Времето, за което са изпълнени най-бързите 95 % и 99 % от заявките	3;6	дни
		Процент на заявки, изпълнени до датата, договорена с клиента, а когато процентът е под 80 % - среден брой на дните закъснение след договорената дата	94	%
Фиксирана мрежа	Процент повреди на линията за достъп	Съотношение между броя на повредите на абонатната линия и средния брой на абонатните линии	0.61	%
Фиксирана мрежа	Време за отстраняване на повреди	Времето, за което са отстранени най-бързите 80 % и 95 % от валидните повреди по абонатните линии	3;7	часове
		Процент на повредите, отстранени в рамките на максималния срок, определен в договора с клиента	99.6	%
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	%
Достъп до интернет през фиксирана мрежа			0	%
Фиксирана гласова услуга	Процент на неуспешни повиквания	Отношение на броя на неуспешните към общия брой <b>национални</b> повиквания за определен период	0.28	%
		Отношение на броя на неуспешните към общия брой <b>международни</b> повиквания за определен период	2.59	%
Фиксирана гласова услуга	Време за установяване на връзка	Средното време при национално избиране	3.252	секунди
		Средното време при международно избиране	3.403	секунди
Фиксирана гласова услуга	Качество на разговорната (гласовата) връзка	Фактор за оценка на преноса на глас - R фактор	90	
Фиксирана гласова услуга	Време за отговор при услуги от оператор	Средно време за отговор	22	секунди
		Процент на отговорените повиквания в рамките на 20 сек	79	%
Фиксирана гласова услуга	Коефициент на неуспешни повиквания	Отношение на броя на неуспешните повиквания към общия брой повиквания за определен период	0.40%	%
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	3.524	ms
Достъп до интернет през фиксирана мрежа	Колебание на закъснението	Колебание между максималното и минималното закъснение за определен период от време	5.989	ms
Достъп до интернет през фиксирана мрежа	Загуба на пакети	Отношение на броя на загубените пакети и общия брой на пренесените пакети за определен период от време	0	%