

**Приложение № 1**  
**към чл. 12, ал. 1от наредбата**

**Параметри за качество на обслужване, приложими по отношение на услугата свързване в определено местоположение към обществената телефонна мрежа и достъп до обществени телефонни услуги**

<b>Параметър</b>	<b>Измерва се</b>	<b>Статистически данни за преки услуги</b>
5.1 Време за първоначално свързване към мрежата	Време за най-бързите 95 %	83 календарни дни
	Време за най-бързите 99 %	календарни дни
	Процент на предоставяне съгласно договорена дата	97 % *
	Часове за приемане на заявки	От 08.00 до 12.00, от 14.00 до 18.00 за работни дни на седмицата От 10.00 до 16.00 за събота От 08.00 до 21.00 за неделя
	Периоди за срещи	От 08.00 до 17.00 за работни дни на седмицата От ... до ... за събота От ... до ... за неделя
5.2 Брой повреди на абонатна линия	Повреди/абонатна линия/годишно	2,12
5.3 Време за отстраняване на повреди	Време за отстраняване на 80 % от повредите на абонатните линии	5,4 часа при преки услуги
	Време за отстраняване на 95 % от повредите на абонатните линии	12 часа при преки услуги
	Време за отстраняване на 80 % от всички други повреди	5,3 часа (комбинирана стойност за преки и непреки услуги)
	Време за отстраняване на 95 % от всички други повреди	11,4 часа (комбинирана стойност за преки и непреки услуги)
	Процент на повреди, отстранени до предварително определена дата	93 %
	Часове за съобщаване за повреди	От 0 до 24 за работни дни на седмицата От 0 до 24 за събота От 0 до 24 за неделя (за преки и непреки услуги)
	Периоди за срещи	От 8 до 17 за работни дни на седмицата От ... до ... за събота От ... до ... за неделя (само за преки услуги)
5.4 Процент на неуспешни повиквания	Процент за повиквания в рамките на страната	0,41 % (комбинирана стойност за преки и непреки услуги) Брой на наблюденията = 444 268 887
	Процент за международни повиквания	5,49 % (комбинирана стойност за преки и непреки услуги) Брой на наблюденията = 67 539 087
<b>ЗАБЕЛЕЖКА:</b> Когато се изисква да се посочи броят на наблюденията и операторът е избрал да наблюдава всички събития, във формуляра се вписва само „всички“.		

Параметър	Измерва се	Статистически данни за преки услуги
5.5 Време за установяване на връзка	Средно време за повиквания в рамките на страната	1,73 (s) (комбинирана стойност за преки и непреки услуги) Брой на наблюденията = 1 059 664
	Време за най-бързите 95 % от повикванията в рамките на страната	1,72 (s) (комбинирана стойност за преки и непреки услуги) Брой на наблюденията = 1 023 820
	Средно време за международни повиквания	7,57 (s) (комбинирана стойност за преки и непреки услуги) Брой на наблюденията = 120 007
	Време за най-бързите 95 % от международните повиквания	7,29 (s) (комбинирана стойност за преки и непреки услуги) Брой на наблюденията = 116 062
5.6 Време за установяване на връзка (отговаряне) при повиквания за услуги чрез оператор	Средно време за отговор Процент на повикванията, на които е отговорено в рамките на 20 s	9 s всички
5.7 Време за установяване на връзка (отговаряне) при повиквания към телефонни справочни услуги	Средно време за отговор Процент на повикванията, на които е отговорено в рамките на 20 s	9 s всички
5.8 Процент на изправните обществени телефонни апарати	Процент на напълно работоспособните	98,2 % Брой на наблюденията = всички
5.9 Процент на жалбите относно коректността на сметките	Процент	66 %
ЗАБЕЛЕЖКА: Когато се изисква да се посочи броят на наблюденията и операторът е избрал да наблюдава всички събития, във формуляра се вписва само „всички”.		

1. "Време за първоначално предоставяне на услугата" (откриване на нов телефонен пост, прехвърляне на съществуващ) е времето от датата, на която операторът, предоставящ услугата, получи валидна заявка за първоначално предоставяне на услугата до датата, на която услугата е достъпна за ползване от потребителя.
2. "Брой на повреди на абонатна линия" е броят на получените основателни съобщения (оплаквания) от потребителите на една абонатна линия за една година относно повреди, дължащи се на мрежата и свързани с прекъсване или разпадане на връзката.
3. "Време за отстраняване на повреди" е времето от датата и часа, в които операторът, предоставящ услугата, получи съобщение от потребителя за повреда, до датата и часа, в които услугата се възстанови в режим на нормална работа.
4. "Процент на неуспешни повиквания" е съотношението на неуспешните повиквания по технически причини в мрежата към общия брой опити за повикване за определен период от време. Показателят се отчита отделно за национални и международни разговори.
5. "Време за установяване на връзка" е периодът от момента, в който информацията, изискваща се за установяване на връзката, се получи от мрежата, до момента, в който

викащата страна получи сигнал за отговор или заето на виканата страна. Показателят се отчита в секунди отделно за национални и международни разговори.

6. "Време за установяване на връзка (отговаряне) при повиквания за услуги чрез оператор" е времето от момента, в който информацията, изискваща се за установяване на връзката, се получи от мрежата, до момента, в който операторът отговори, за да предостави исканата от потребителя услуга. В това число не се включват услугите, предоставяни изцяло автоматично. Показателят се отчита в секунди.

7. "Време за установяване на връзка (отговаряне) при повиквания към телефонни справочни услуги" е времето от момента, в който информацията, изискваща се за установяване на връзката, се получи от мрежата, до момента, в който операторът или еквивалентна гласово активираща се система отговори, за да предостави исканата от потребителя информация. Показателят се отчита в секунди.

8. "Процент на изправни обществени телефонни апарати" е броят на напълно изправните обществени телефонни апарати, т.е. такива, при които потребителят има възможност да използва в рамките на едно денонощие всички указани на апарата услуги, към общия брой инсталирани обществени телефонни апарати.

9. "Процент на жалби относно коректността на сметките" е броят на сметките, за които са подадени жалби относно коректността им, спрямо общия брой издадени сметки.