

**Наредба за
изискванията и параметрите на качеството за универсалната услуга, специалните мерки
за хора с увреждания и реда за избор на предприятията, предоставящи обществени
електронни съобщителни мрежи и/или услуги и за възлагане на задължението за
предоставяне на универсалната услуга**

**Раздел I
ОБХВАТ**

Чл. 1. С тази наредба се определят:

- (1) Изискванията и параметрите за качеството на универсалната услуга.
- (2) Условиата, редът и средствата за предоставяне на универсалната услуга на хора с увреждания,
- (3) Редът за избор на предприятията, предоставящи обществени електронни съобщителни мрежи и/или услуги, и за възлагане на задължението за предоставяне на универсалната услуга.

Чл. 2. (1) Универсалната услуга е набор от услуги с определено качество, предлагани на всички крайни потребители, независимо от географското им местоположение на територията на страната и на достъпна цена.

(2) Универсалната услуга включва:

1. свързване в определено местоположение към обществената телефонна мрежа и достъп до обществени телефонни услуги независимо от използваната технология;
2. осигуряване на обществени телефонни апарати с определено качество, които осигуряват провеждане и на безплатни спешни повиквания към национални номера и към единния европейски номер за спешни повиквания "112";
3. осигуряване на телефонен указател с номера на всички абонати на обществени телефонни услуги;
4. осигуряване на телефонни справочни услуги, достъпни за всички крайни потребители, включително ползващите обществени телефони;
5. осигуряване на безплатни спешни повиквания към национални номера и към единния европейски номер за спешни повиквания "112";
6. осигуряване на достъп до обществени телефонни услуги, включително услугите за спешни повиквания, телефонен указател и справочни услуги за хора с увреждания, подобни на ползваните от другите крайни потребители

**Раздел II
СВЪРЗВАНЕ КЪМ ОБЩЕСТВЕНАТА ТЕЛЕФОННА МРЕЖА И ДОСТЪП ДО ОБЩЕСТВЕНИ
ТЕЛЕФОННИ УСЛУГИ**

Чл. 3. (1) Всяко предприятие, задължено да предоставя услугата по чл. 2, ал. 2, т. 1 е длъжно да удовлетвори всяко обосновано искане, подадено от краен потребител, за свързване в определено местоположение към обществената телефонна мрежа и да осигури достъп до обществената телефонна услуга с качество, чиито параметри са определени съгласно Раздел V и което не се разпростира върху цифровата мрежа с интеграция на услуги (ISDN).

(2) За обосновани се считат исканията за свързване на първи телефонен пост:

1. в рамките на населено място и
2. отнасящи се до постоянния адрес на крайния потребител.

(3) Свързването по ал. 1 се осъществява чрез съответни крайни устройства с оценено съответствие, съгласно действащата нормативна уредба и отговарящи на техническите спецификации на интерфейсите за свързване на крайните електронни съобщителни устройства към техните мрежи в съответствие с разпоредбата на чл. 272, ал. 1 от Закона за електронните съобщения.

Чл. 4. (1) Предприятията по чл. 3, ал. 1 осъществяват свързване към обществената телефонна мрежа, което осигурява на крайните потребители 24 часа на денонощие, 7 дни в седмицата възможности за:

1. Приемане и провеждане на селищни, междуселищни и международни повиквания от/към географски и негеографски номера, както и приемане и предаване на факсимилни съобщения.

2. Пренос на данни със скорост, подходяща за функционален достъп до интернет.

(2) Предприятията по чл. 3, ал. 1 имат право да прекратят предоставен достъп до обществената си телефонна мрежа и предоставянето на обществени телефонни услуги на абонати в случаи на системно закъснение в дължимите плащания или неплащане на сметки.

(3) В случаите по ал. 2 предприятието може да прекрати достъпа само след надлежно писмено предупреждение до абоната.

(4) В случаи на неплащане на една сметка и/или в случаите на спорове за високи сметки за услуги с добавена стойност предприятията са длъжни да осигуряват достъп до услугите за спешни повиквания към национални номера и към единния европейски номер за спешни повиквания "112", ако абонатът продължи да плаща месечния си абонамент..

(5) Комисията за регулиране на съобщенията, наричана по-нататък „комисията“ може да изиска от предприятията по чл. 3, ал. 1 да осигуряват възможност на крайните потребители за разсрочено плащане на таксите за свързване към обществените телефонни мрежи.

Раздел III ОСИГУРЯВАНЕ НА ОБЩЕСТВЕНИ ТЕЛЕФОННИ АПАРАТИ

Чл. 5. (1) Предприятията, задължени да предоставят услугата по чл. 2, ал. 2, т. 2, са длъжни да осигурят достатъчен брой обществени телефони, технически изправни и съоръжени с таксуващи устройства с оценено съответствие съгласно действащата нормативна уредба, които да отговарят на потребностите на крайните потребители по отношение на географския обхват и броя на населението.

(2) За достатъчен брой се счита наличието на поне 1 обществен телефонен апарат в кметства с над 500 жители и поне 1 обществен телефонен апарат на 1500 жители в кметства с над 1500 жители.

(3) Обществени телефонни апарати се инсталират в населени места с до 500 жители, ако предприятието е получило искане от съответен орган на местно самоуправление, потвърдено от комисията.

(4) Комисията потвърждава или отказва искането по ал. 3, като се съобразява с наличието на: вече инсталиран обществен телефонен апарат в същото или друго населено място, обществени кабинки или телецентрове, покритие с мобилни мрежи, като предпоставка за ползване на мобилни телефонни услуги;

(5) При избор на нови места за поставяне на обществени телефонни апарати се вземат предвид най-посещаваните места или зони и тези с евентуално най-високо потребление, както и тези, в които има малък брой крайни устройства, чрез които се предоставят обществени телефонни услуги на крайни потребители във фиксирани точки.

Чл. 6. (1) Обществените телефонни апарати отговарят на следните условия:

1. Предоставят на крайните потребители възможност за провеждане на разговори към всеки абонат на обществената телефонна услуга;

2. Предоставят възможност за 24-часово използване;

3. Притежават електронен панел, указващ набрания номер, минимално изисквания кредит и кредита на разположение, както и/или оптически и акустични сигнали, указващи изчерпването на кредита.

4. На видно място е поставена съответната актуализирана информация за основните условия на услугата и цените ѝ, както и указване на спешните безплатни повиквания чрез националните номера и номер „112“ и за услугата телефонни справки за абонатни номера, съгласно наредбата по чл. 259, ал. 3 от Закона за електронните съобщения.

(2) Предприятията по чл. 5, ал. 1 са длъжни да поддържат инсталираните обществени телефонни апарати в непрекъсната изправност, като отстраняват възникнали повреди в технически възможно най-краткия срок.

Чл. 7. (1) До достигане на критериите за достъпност по чл. 5, ал. 2, с оглед задоволяване на потребностите на съответните населени места, задължените предприятия могат да включват в отчетите за броя на обществените апарати и брой на обществени кабинки и/или брой на телецентрове.

(2) Предприятията по чл. 5, ал. 1 представят за сведение в комисията планове за достигане на критериите по чл.5, ал. 2 и за адаптиране на обществените телефони, предназначени за използването им от хора с увреждания, по-конкретно лица в инвалидни колички или с нисък ръст. Плановете се представят една година преди изтичане действието на действащите такива или по искане на комисията въз основа на оценка за актуалността на действащите планове.

Чл. 8. Комисията може да реши да не възлага задълженията за предоставяне на услугата по чл. 2, ал. 2, т. 2 на цялата или на част от територията на страната, ако след обсъждане със заинтересованите страни установи, че такива апарати, приспособления и подобни услуги са задоволително и широко разпространени.

Раздел IV

ОСИГУРЯВАНЕ НА БЕЗПЛАТНИ СПЕШНИ ПОВИКВАНИЯ КЪМ НАЦИОНАЛНИ НОМЕРА И КЪМ ЕДИННИЯ ЕВРОПЕЙСКИ НОМЕР ЗА СПЕШНИ ПОВИКВАНИЯ „112”

Чл. 9. (1) Предприятията, задължени да предоставят услугата по чл. 2, ал. 2, т. 5 осигуряват на крайните потребители, в т.ч. и на крайните потребители – хора с увреждания, осъществяването на безплатни повиквания към спешни национални номера и към единния европейски номер за спешни повиквания "112", включително и от обществените телефонни апарати, без използването каквито и да било разплащателни средства.

(2) Всяко предприятие задължено да предоставя услугата по чл. 2, ал. 2, т. 5 се задължава, при наличие на техническа възможност, да предоставя на органите, свързани със спешната помощ информация за локализиране на викация за всички повиквания към националните спешни номера и към единния европейски номер за спешни повиквания „112”.(чл. 26.3 от директивата)

Раздел V

ПАРАМЕТРИ НА КАЧЕСТВОТО ЗА УНИВЕРСАЛНАТА УСЛУГА

Чл. 10. Параметрите за качеството на универсалната услуга включват параметри за качество на услугата и параметри за качество на обслужване.

Чл. 11. Предприятията, задължени да предоставят универсална услуга, осигуряват качество на услугата със следните параметри:

1. фактор за оценка на преноса на глас - (R-фактор) - не по-малък от 75;
2. едностранно закъснение - не по-голямо от 150 милисекунди;
3. скорост за пренос на данни за достъп до Интернет – 28,8 kbit/s.

Чл. 12. (1) Параметрите за качеството на обслужване, подлежащи на измерване и техните целеви стойности, са посочени в Приложение № 1 към настоящата наредба – „Параметри за качество на обслужване, приложими по отношение на услугата свързване в определено местоположение към обществената телефонна мрежа и достъп до обществени телефонни услуги, независимо от използваната технология”.

(2) Методите за измерване на параметрите по чл. 12, ал. 1 са посочени в Приложение 2 към настоящата наредба.

Чл. 13. Предприятията, задължени да предоставят универсалната услуга, са длъжни да представят на комисията информация за нивото на качеството, измерено за всеки отделен параметър, посочен в Приложение № 1, във форма, начини и срокове, определени от КРС.

Чл. 14. (1) Всички предприятия, предоставящи обществени телефонни мрежи и/или обществени телефонни услуги за потребители във фиксирани точки, включително задължените да предоставят универсалната услуга, са длъжни да публикуват на страницата си в интернет ежегодно до 31 януари информация за предходната година за достигнатото ниво на качеството, съобразно резултатите от измерванията, достигнати през изтеклата година.

(2) Информацията, която предприятията публикуват, следва да бъде достъпна и разбираема за потребителите.

(3) Предприятията са длъжни безплатно да предоставят информацията по ал. 1 и на хартиен носител в случай, че същата е изискана писмено от краен потребител.

Чл. 15. С цел задоволяване на потребностите на крайните потребители и поддържане на актуална информация за параметрите на качеството на обслужване, предприятията могат да публикуват стойностите на параметрите и в по-кратък срок от определения в чл. 14, като за целта уведомяват КРС и предоставят данните от измерванията.

Чл. 16. Предприятията могат да публикуват и други параметри, различни от определените в чл.

12, ал. 1, като за целта уведомяват КРС най-много 30 дни преди започване на измерванията, посочвайки начините и методите за тези измервания.

Раздел VI СПЕЦИАЛНИ МЕРКИ ЗА ХОРА С УВРЕЖДЕНИЯ

Чл. 17. (1) С цел осигуряване на хората с увреждания на достъп до обществени телефонни услуги, включително услугите за спешни повиквания, телефонен указател и справочни услуги, подобни на ползваните от другите крайни потребители, предприятията, задължени да предоставят услугата по чл. 2, ал. 2, предприемат специални мерки, като:

1. по искане на организациите на потребителите на хора с увреждания предоставят безплатни консултации относно техническите характеристики на крайните далекосъобщителни устройства за хора с увреждания на слуха, зрението и говора и за възможностите за осигуряване на тези устройства на пазара;

2. при техническа възможност осигуряват безплатно включване към услугата "Ограничаване на изходящите повиквания" на потребителите, лишени от зрение или с увредено зрение.

3. осигуряват улеснения за потребители, лишени от зрение или с увредено зрение, като релефен "PIP" знак на бутон 5 за ориентир на обществените телефонни апарати, местоположение на чипа или указващ знак на всяка фонокарта за разпознаване посоката за поставяне на фонокартата в апарата и др.

4. инсталират специални телефони за обществено ползване, монтирани на подходящи места, достъпни за потребители в инвалидни колички в болници, санаториуми, централите на организациите на потребителите на хора с увреждания и за инвалиди и други обществени обекти, както и обществени телефони с текстова или друг вид връзка за хора с увреден слух или говор.

5. по искане на незрящи или на абонати със зрителни увреждания да предоставят безплатно в подходяща форма детайлизираните им сметки.

6. предлагат цени и ценови пакети, които да са различни от прилаганите при обичайни търговски условия по реда, предвиден в методиката по чл. 195 от Закона за електронните съобщения.

(2) Предприятията по ал. 1, след консултации със заинтересованите страни, могат да предприемат и други мерки за осигуряване на достъп до обществени телефонни услуги на хора с увреждания.

Раздел VII РЕД ЗА ИЗБОР НА ПРЕДПРИЯТИЯТА, ПРЕДОСТАВЯЩИ ОБЩЕСТВЕНИ ЕЛЕКТРОННИ СЪОБЩИТЕЛНИ МРЕЖИ И/ИЛИ УСЛУГИ, И ЗА ВЪЗЛАГАНЕ НА ЗАДЪЛЖЕНИЕТО ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УНИВЕРСАЛНАТА УСЛУГА

Чл. 18. (1) КРС възлага на едно или повече предприятия изпълнението на всички или някоя от услугите по чл. 2, ал. 2. За целта задължението може да се възложи и за различни части от територията на страната при условие, че се осигурява предлагане на универсалната услуга на територията на цялата страна.

(2) Изборът на предприятие и възлагането на задължението по предходната алинея се извършва при спазване на принципите за обективност, прозрачност, равнопоставеност и в интерес на крайните потребители, без предварително да се изключва предприятие от възможността да му бъде възложено предоставянето на универсална услуга или част от нея.

Чл. 19. (1) В срок до 3 месеца след приключване на анализа на съответния пазар комисията обявява намерение да проведе конкурс за избор на предприятия и за възлагане предоставянето на универсалната услуга, за да определи интереса на предприятията от предоставяне универсалната услуга, както и условията, при които е налице такъв интерес, като дава срок от 30 дни на предприятията да заявят своя интерес.

(2) Ако след изтичане на срока по ал. 1 някое предприятие е заявило интерес, КРС в срок до един месец открива конкурсна процедура за избор на предприятия, предоставящи обществени електронни съобщителни мрежи и/или услуги, и за възлагане на задължението за

предоставяне на универсалната услуга, при съответно спазване на правилата по глава пета от ЗЕС.

(3) В обявата за стартиране на конкурсната процедура се посочва услугата или елемента, обект на конкурса, териториалния обхват, продължителността на задължението, условия за предоставяне и финансиране на услугата.

(4) В конкурсната процедура може да участва всяко предприятие, което предоставя обществени електронни съобщителни мрежи и/или услуги.

(5) КРС възлага задължението за предоставяне на универсалната услуга на предприятието, при отчитане на най-целесъобразния икономически начин за предоставяне на универсалната услуга.

(6) Задължението за предоставяне на универсална услуга се определя с решение на КРС и възниква от момента на възлагането.

Чл. 20. (1) Ако след изтичане на срока по чл. 19, ал. 1 нито едно предприятие не е заявило интерес да предоставя услугата по чл. 2, ал. 2 или ако няма предприятие, на което е възложено задължението за предоставяне на универсалната услуга в резултат на проведена конкурсна процедура, комисията определя предприятието, задължено да предоставя универсална услуга, при условията на ал. 2 и 3.

(2) С решение КРС може да възложи задължението за предоставяне на всички или част от услугите по чл. 2, ал. 2 за цялата или части от територията на страната на предприятие със значително въздействие върху съответния пазар.

(3) Ако на съответния пазар не е определено предприятие със значително въздействие, КРС провежда консултации с предприятията, осъществяващи дейност на този пазар и може с решение да възложи на едно или повече предприятия задължението за предоставяне на всички или част от услугите по чл. 2, ал. 2 за цялата или части от територията на страната.

ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. С тази наредба се въвеждат изискванията на Директива на Европейския парламент и съвета 2002/22/ЕС от 07.03.2002 г. относно универсалната услуга и правата на потребителите във връзка с електронните съобщителни мрежи и услуги.

§2. По смисъла на тази наредба:

1. „Изисквания за качеството на универсалната услуга” са:

а. гарантиране на свързаност в определено местоположение към обществената телефонна мрежа и достъп до обществените телефонни услуги, независимо от използваната технология, за всяко обосновано искане, подадено от краен потребител.

б. осигуряване на обществени телефонни апарати с определено качество, чрез които на потребителите да се осигури възможност за провеждане и на безплатни спешни повиквания към национални номера и към единния европейски номер за спешни повиквания "112";

в. осигуряване на безплатни спешни повиквания към национални номера и към единния европейски номер за спешни повиквания "112";

2. „Системно закъснение в плащанията” е заплащане на дължимите месечни суми след датата, посочена като краен срок за плащане в общите условия на договора между предприятието и крайния потребител, в два последователни месеца или 5 пъти в рамките на една календарна година.

3. „Спешни национални номера” са номерата за спешна медицинска помощ - 150; за пожарна и аварийна безопасност – 160 и полиция – 166.

4. Обществени телефонни кабинети – телефонни постове, разположени в сгради с достъп ограничен в рамките на работното време, с разпределени им номера, чрез които се провеждат телефонни разговори срещу заплащане.

5. Телецентрове са помещения и/или сгради за предоставяне на телефонни, факсимилни, интернет услуги и други електронни съобщителни услуги в рамките на работното им време.

6. „Хора с увреждания“ са лицата, които в резултат на анатомично, физиологично или психическо увреждане са с трайно намалени възможности да изпълняват дейности по начин и в степен, възможни за здравия човек, и за което органите на медицинската експертиза са установили степен на намалена работоспособност или намалена възможност за социална адаптация 50 и над 50 на сто.- {т. 2 от Допълнителните разпоредби на Закона за интеграция на хората с увреждания}

7. "Фактор за оценка на преноса на глас - R фактор" е мярката за очакваното качество на възприемане на преноса на глас. Определя се като безразмерна стойност в обхвата от 50 до 100, като $R = 100$ е най-високата и означава най-добра степен на удовлетвореност от потребителя, а $R = 50$ е най-ниската и означава, че почти всички потребители са неудовлетворени.

8. "Еднопосочно закъснение" е времето, необходимо за преноса на глас между две фиксирани крайни точки за маршрутизация до 5000 км. То е функция на разстоянието, броя на активните и пасивните устройства по линията, скоростта на предаване на линията и моментното натоварване на мрежата.

9. „Телефонен пост“ е съвкупност от комутационни, преносни и линейни съоръжения, осигуряващи достъп до електронни съобщителни услуги, предоставяни чрез номер от номерационния план, предоставен от КРС на съответното предприятие.

10. „Искане за свързване на първи телефонен пост“ е първото заявено искане на абонат за свързване в определено местоположение към обществената телефонна мрежа и достъп до обществени телефонни услуги, отнасящи се до постоянния му адрес на абоната.

ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 3. Наредбата се издава на основание чл. 182, ал. 3 от Закона за електронните съобщения.

§ 4. Тази наредба отменя НАРЕДБА № 15 от 2.09.2004 г. за условията и реда за осигуряване на универсалната далекосъобщителна услуга и качеството, на което тя отговаря, обн. ДВ, бр. 85/2004 г.

§ 5. Наредбата влиза в сила от датата на обнародването ѝ в „Държавен вестник“.

§ 6. Наложеният по реда на отменения Закон за далекосъобщенията задължения на операторите със значително въздействие върху пазара, свързани с предоставянето на универсалната далекосъобщителна услуга, се запазват до влизане в сила на решенията на Комисията за регулиране на съобщенията, с които се налагат специфични задължения на предприятия във връзка с предоставянето на универсалната услуга, доколкото не противоречат на настоящата наредба.

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

Параметър	Измерва се	Статистически данни за преки услуги
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
ЗАБЕЛЕЖКА: Когато се изисква да се посочи броят на наблюденията, би трябвало в този формуляр да се напише само "всички", ако операторът е избрал да наблюдава всички събития.		

* Данните се отнасят за случаите, в които е налице техническа възможност за предоставяне на услугата и им договорената дата с клиента и са резултат от експертна оценка на наличните изходни данни.

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, би трябвало в този формуляр да се напише само "всички", ако операторът е избрал да наблюдава всички събития.		

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.

Методи за измерване на параметри за качество на обслужване

Параметър	Метод за измерване
Време за първоначално свързване към мрежата	ETSI EG 201 769-1
Брой повреди на абонатна линия	ETSI EG 201 769-1
Време за отстраняване на повреди	ETSI EG 201 769-1
Процент на неуспешни повиквания	ETSI EG 201 769-1
Време на установяване на връзка	ETSI EG 201 769-1
Време за установяване на връзка (отговаряне) при повикване за услуги чрез оператор	ETSI EG 201 769-1
Време за установяване на връзка (отговаряне) при повикване към телефонни справочни услуги	ETSI EG 201 769-1
Процент на изправните обществени телефонни апарати	ETSI EG 201 769-1
Процент на жалбите относно коректността на сметките	ETSI EG 201 769-1