

Параметри за качество на предоставяните услуги			2018	2019	2020	Стандартизационен документ
Мрежа/Услуга	Параметър	Измерване	Мерна единица	Мерна единица	Мерна единица	
Фиксирана, Достъп до Интернет	Време за първоначално свързване към мрежата	Времето, за което са изпълнени най-бързите 95% и 99% от заявките	3 дни	2 дни	2 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	98%	99%	99%	
	Дял на проблемите, свързани с процедури за преносимост на номера	Процент на заявките за пренасяне, изпълнени с отклонения от нормалната процедура	0%	0%	0%	ETSI EG 202 057- 1
Фиксирана	Процент повреди на абонатната линия	Съотношение между броя на повредите на абонатната линия и средния брой на абонатните линии	1,00%	1,00%	1,00%	ETSI EG 202 057- 1
Фиксирана	Време за отстраняване на повреди	Времето, за което са отстранени най-бързите 80 % и 95 % от валидните повреди по абонатните линии	1,2 часа	1,2 часа	1,2 часа	ETSI EG 202 057- 1
		Процент на повредите отстранени в рамките на максималния срок определен в договора с клиента	99%	99%	100%	
Фиксирана	Време за отговор при услуги от оператор	Средно време за отговор	10 секунди	10 секунди	10 секунди	ETSI EG 202 057-2
		Процент на отговорените повиквания в рамките на 20 сек.	98%	98%	99%	
Фиксирана Достъп до Интернет	Процент на жалбите относно коректност на сметките	Съотношение на сметките, за коректността на които са подадени жалби, спрямо общия брой издадени сметки	0,10%	0,00%	0,00%	ETSI EG 202 057-2
Фиксирана Достъп до Интернет	Процент на жалбите относно коректност на сметките	Съотношение на сметките, за коректността на които са подадени жалби, спрямо общия брой издадени сметки	0%	0%	0%	ETSI EG 202 057-1
Фиксирана	Процент на неуспешни повиквания	За национални повиквания	0,1%	0,1%	0,0%	ETSI EG 202 057-2
		За международни повиквания	0,2%	0,2%	0,2%	
Фиксирана	Време за установяване на връзка	Средно време при национално избиране	1 сек.	1 сек.	1 сек.	ETSI EG 202 057-2
		Средното време при международно избиране	4 сек.	4 сек.	4 сек.	
Фиксирана	Качество на разговорната връзка	Фактор за оценка на преноса на глас - R (R фактор), съгласно ITU-T Rec. G.109	89	89	89	ETSI EG 202 057-2
Достъп до Интернет	Постигната скорост на предаване на данни	Максимална скорост на предаване на данни	1 000 000 kbps	1 000 000 kbps	1 000 000 kbps	ETSI EG 202 057- 4
		Минимална скорост на предаване на данни	300 000 kbps	500 000 kbps	500 000 kbps	
		Средна стойност и стандартно отклонение на скоростта на предаване на данни	300 000 kbps	500 000 kbps	500 000 kbps	
Достъп до Интернет	Коефициент на неуспешните опити за предаване на данни	Процент на неуспешните опити за предаване на данни	<0.01%	<0.01%	<0.01%	ETSI EG 202 057- 4
Достъп до Интернет	Закъснение при предаване на данни (еднопосочно)	Средна стойност на закъснението при предаване на данни	2 ms	1,5 ms	1,5 ms	ETSI EG 202 057- 4
		Стандартно отклонение на закъснението	0,2ms	0,2ms	0,2ms	