

Параметри за качество на предоставяните услуги на Теленор България за периода 2016-2018г. съгласно Приложение № 5 към чл. 38 от ОБЩИ ИЗИСКВАНИЯ ПРИ ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ НА ОБЩЕСТВЕНИ ЕЛЕКТРОННИ СЪОБЩЕНИЯ

Мрежа/услуга	Параметър	Измерване	Стойност			Мерна единица	Стандартизационен документ*
			2016	2017	2018		
Фиксирана	Време за първоначално свързване към мрежата	Времето, за което са изпълнени най-бързите 95% и 99% от заявките	< 1	< 1	<1	дни	ETSI EG 202 057-1
		Процент на заявките, изпълнени до датата, договорена с клиента, а когато процентът е под 80% - среден брой на дните закъснение след договорената дата	99%	99%	99%	%	
Фиксирана	Дял на проблемите, свързани с процедури за преносимост на номера**	Процент на заявките за пренасяне, изпълнени с отклонения от нормалната процедура	3.83%	2.22%	3.72%	%	ETSI EG 202 057-1
Мобилна			0.89%	0.64%	0.40%	%	
Фиксирана	Процент повреди на абонатната линия	Съотношение между броя на повредите на абонатната линия и средния брой на абонатните линии	0.17%	0.19%	0.21%	%	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	2.30 часа/ 4 часа	2.30 часа/ 4 часа	2.30 часа/ 4 часа	часове	ETSI EG 202 057-1
		Процент на повредите, отстранени в рамките на максималния срок, определен в договора с клиента	98%	98%	98%	%	
Фиксирана <sup>1</sup>	Време за отговор при услуги от оператор	Средно време за отговор	13	30	14	секунди	ETSI EG 202 057-1
		Процент на отговорените повиквания в рамките на 20 сек. (30 сек. след 01.03.2015)	85%	71%	85%	%	
Мобилна <sup>1</sup>	Време за отговор при услуги от оператор	Средно време за отговор	35	34	26	секунди	ETSI EG 202 057-1
		Процент на отговорените повиквания в рамките на 20 сек. (30 сек. след 01.03.2015)	60%	62%	71%	%	
Фиксирана	Процент на жалбите относно коректност на сметките	Съотношение на сметките, за коректността на които са подадени жалби, спрямо общия брой издадени сметки	0.0011%	0.0005%	0.0001%	%	ETSI EG 202 057-1
Мобилна			0.0141%	0.0261%	0.0288%	%	
Достъп до интернет			0.0018%	0.0014%	0.0011%	%	
Фиксирана	Процент на неуспешни повиквания	За национални повиквания	0.43%	0.95%	1.16%	%	ETSI EG 202 057-2
		За международни повиквания	1.01%	1.27%	0.45%	%	
Мобилна	Процент на неуспешни повиквания	За национални повиквания	0.44%	0.23%	0.39%	%	ETSI EG 202 057-2
		За международни повиквания	1.11%	1.27%	0.45%	%	
Фиксирана	Време за установяване на връзка	Средното време при национално избиране	1.8	1.65	1.61	секунди	ETSI EG 202 057-2
		Средното време при международно избиране	2	1.85	1.81	секунди	
Мобилна	Време за установяване на връзка	Средното време при национално избиране	3.6	3.30	3.79	секунди	ETSI EG 202 057-2
		Средното време при международно избиране	3.7	3.50	3.99	секунди	
Фиксирана	Качество на разговорната връзка	Фактор за оценка на преноса на глас – R (R фактор), съгласно ITU-T Rec. G.109	78.5	78.7	78.8	ETSI EG 202 057-2	
Мобилна			78.5	78.7	78.8		
Мобилна	Коефициент на неуспешни повиквания	Отношение на броя на неуспешните повиквания към общия брой повиквания за определен период	0.43%	0.42%	0.35%	%	ETSI EG 202 057-3
Мобилна	Коефициент на пропадналите или прекъснати разговорни връзки, след успешното им изграждане, поради проблеми в мрежата към общия брой изградени връзки и за определен период	0.26%	0.26%	0.22%	%	ETSI EG 202 057-3	
Достъп до интернет	Постигната скорост на предаване на данни <sup>2</sup>	Максимална постигната скорост на предаване на данни <sup>3</sup>	65,880	84,312	91,446	kbit/s	ETSI EG 202 057-4
		Минимална постигната скорост на предаване на данни	64	64	64	kbit/s	
		Средна стойност и стандартно отклонение на скоростта на предаване на данни <sup>4</sup>	Средна стойност - 31 120 Стандартно отклонение - 15 240	Средна стойност - 35 035 Стандартно отклонение - 27 685	Средна стойност - 41 971 Стандартно отклонение - 27 142	kbit/s	
Достъп до интернет	Коефициент на неуспешните опити за предаване на данни	Процент на неуспешните опити за предаване на данни	0.81%	0.84%	0.60%	%	ETSI EG 202 057-4
Достъп до интернет	Закъснение при предаване на данни (еднопосочно)	Средна стойност на закъснението при предаване на данни	58	46	40	ms	ETSI EG 202 057-4
		Стандартно отклонение на закъснението	31	32	31	ms	ETSI EG 202 057-4

\* В посочения стандартизационен документ се съдържа дефиниция и информация за начина на измерване и водене на статистика за съответния параметър.

\*\* При този параметър се използва начинът на измерване и водене на статистика от стандартизационния документ при сроковете, определени в съответните функционални спецификации за преносимост.

<sup>1</sup> Показателите са 2017 г. са изчислени, изключвайки ефекта от въвеждането на RLAN и новия Закон за противодействие на тероризма, които иначе биха довели до изкривяване на статистическите данни.

<sup>2</sup> Скоростта на предаване на данни за всеки конкретен потребител зависи от различни фактори, между които: типа местност, разположението и гъстотата на сградите, мястото на потребителя в сградата (например подземни помещения), модела на крайното устройство, натовареността на мрежата и др. В зависимост от интензивността на влиянието на горните фактори могат да бъдат постигнати конкретни по-високи или по-ниски скорости при пренос на данни от посочените тук.

<sup>3</sup> Измерванията за максимална скорост са направени чрез „драйв тест“ в реални условия на мобилност на територията на цялата страна, при обичайна натовареност на мрежата и конкретни обслужващи мрежови елементи за радиодостъп. Съгласно стандарт ETSI EG 202 057-4, посочената скорост е 95% перцентил, без отчитане на най-високите 5% измервания.

<sup>4</sup> Средната стойност и стандартното отклонение на скоростта и закъснението при предаване на данни за 2015 г. са изчислени на базата на измервания с продължителност 1 месец от 50 измервателни проби (DAP – Distribution Access Probe System), разположени равномерно по територията на страната. Същите параметри за 2016 и 2017 г. са измерени при „драйв тест“ със същите условия като описаните в т.2.