

Параметри за качество на предоставяните услуги на Теленор България за периода 2017-2019 г. съгласно Приложение № 5 към чл. 38 от ОБЩИ ИЗСКВАНИЯ ПРИ ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ НА ОБЩЕСТВЕНИ ЕЛЕКТРОНИ СЪОБЩЕНИЯ

Мрежа/услуга	Параметър	Измерване	Параметри за качество на предоставяните услуги			Мерна единица	Стандартизиращ документ*
			Стойност				
			2017	2018	2019		
Фиксирана	Време за първоначално свързване към мрежата	Времето, за което са изпълнени най-бързите 95% и 99% от заявките	< 1	< 1	< 1	days	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%	% days	
Фиксирана	Дел на проблемите, свързани с процедури за преносимост на номера**	Процент на заявките за пренасяне, изпълнени с отклонения от нормалната процедура	2.22%	3.72%	0.59%	%	ETSI EG 202 057-1
Мобилна			0.64%	0.40%	0.30%	%	
Фиксирана	Процент повреди на абонатната линия	Съотношение между брой на повредите на абонатната линия и средния брой на абонатните линии	0.19%	0.21%	0.14%	%	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 hours / 4 hours	2.30 hours / 4 hours	2.30 hours / 4 hours	hours	ETSI EG 202 057-1
		Процент на повредите, отстранени в рамките на максималния срок, определен в договора с клиента	98%	98%	98%	%	
Фиксирана ¹	Време за отговор при услуги от оператор	Средно време за отговор	30	14	13	seconds	ETSI EG 202 057-1
		Процент на отговорите повиквания в рамките на 20 сек. (30 сек. след 01.03.2015)	71%	85%	85%	%	
Мобилна ¹	Време за отговор при услуги от оператор	Средно време за отговор	34	26	23.8	seconds	ETSI EG 202 057-1
		Процент на отговорите повиквания в рамките на 20 сек. (30 сек. след 01.03.2015)	62%	71%	71%	%	
Фиксирана	Процент на жалбите относно коректност на сметките	Съотношение на сметките, за коректността на които са подадени жалби, спрямо общия брой издадени сметки	0.0005%	0.0001%	0.0009%	%	ETSI EG 202 057-1
Мобилна			0.0261%	0.0288%	0.0242%	%	
Достъп до интернет			0.0014%	0.0011%	0.0016%	%	
Фиксирана	Процент на неуспешни повиквания	За национални повиквания	0.95%	1.16%	1.36%	%	ETSI EG 202 057-2
		За международни повиквания	1.27%	0.45%	0.51%	%	
Мобилна	Процент на неуспешни повиквания	За национални повиквания	0.23%	0.39%	0.20%	%	ETSI EG 202 057-2
		За международни повиквания	1.27%	0.45%	0.51%	%	
Фиксирана	Време за установяване на връзка	Средното време при национално избиране	1.65	1.61	1.14	seconds	ETSI EG 202 057-2
		Средното време при международно избиране	1.85	1.81	1.34	seconds	
Мобилна	Време за установяване на връзка	Средното време при национално избиране	3.30	3.79	3.00	seconds	ETSI EG 202 057-2
		Средното време при международно избиране	3.50	3.99	3.20	seconds	
Фиксирана	Качество на разговорната връзка	Фактор за оценка на преноса на глас – R (R фактор), съгласно ITU-T Rec. G.109	78.7	78.8	78.8		ETSI EG 202 057-2
Мобилна			78.7	78.8	78.8		
Мобилна	Коефициент на неуспешни повиквания	Отношение на броя на неуспешните повиквания към общия брой повиквания за определен период	0.42%	0.35%	0.20%	%	ETSI EG 202 057-3
Мобилна	Коефициент на пропаднали повиквания	Отношение на броя на пропадналите или прекъснати разговорни връзки, след успешно им изграждане, поради проблеми в мрежата към общия брой издадени връзки и за определен период	0.26%	0.22%	0.18%	%	ETSI EG 202 057-3
Достъп до интернет	Постигната скорост на предаване на данни ²	Максимална постигната скорост на предаване на данни ²	84 312	91 446	194 931,254	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 ⁴	Average rate - 35 035 Standard deviation - 27 685	Average rate - 41 971 Standard deviation - 27 142	Average rate - 54 284 Standard deviation - 37 669	kbit/s	
Достъп до интернет	Коефициент на неуспешните опити за предаване на данни	Процент на неуспешните опити за предаване на данни	0.84%	0.60%	0.20%	%	ETSI EG 202 057-4
Достъп до интернет	Закъснение при предаване на данни (еднопосочно)	Средна стойност на закъснението при предаване на данни	46	40	33	ms	ETSI EG 202 057-4
		Стандартно отклонение на закъснението	32	31	30	ms	ETSI EG 202 057-4

* В посочения стандартизиращ 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 стандартизиращия документ при сроковете, определени в съответните функционални спецификации за преносимост.

1 Показателите за 2017 г. са изчислени, изключвайки ефекта от вземането на RLAH и новия Закон за противодействие на тероризма, които иначе биха довели до изкривяване на статистическите данни.

2 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 интензитета на влиянието на горните фактори могат да бъдат постигнати конкретни по-високи или по-ниски скорости при пренос на данни от посочените тук.

3 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.

4 Съгласно стандарт ETSI EG 202 057-4 посочената скорост е 95% посочената скорост е 95% перцентил, без отчитане на най-високите 5% измервания.

5 Средната стойност и стандартното отклонение на скоростта и закъснението са измерени със същите условия като описаните в т.3.