

**Приложение №5 към чл. 38**

**Параметри за качеството на предоставените услуги и обслужване  
съгласно „Общи изисквания при осъществяване на обществени електронни съобщения“ за 2023г.**

Мрежа/услуга	Параметър	Измерване	Мерна единица	Стандартизационен документ
Фиксирана мрежа	Време за първоначално свързване към мрежата	Времето, за което са изпълнени най-бързите 95% и 99% от заявките	2 дни.	ETSI EG 202 057-1
		Процент заявки, изпълнени до датата договорена с клиента а когато процента е под 80% среден брой на дните закъснение след договорената дата.	99,00%	ETSI EG 202 057-1
Фиксирана мрежа	Процент повреди на линията за достъп (Fault rate per access line)	Съотношение между броя на повредите на абонатната линия и средния брой на абонатните линии	1,00%	ETSI EG 202 057-1
Фиксирана мрежа	Време за отстраняване на повреди (Fault repair time)	Времето, за което са отстранени най-бързите 80 % и 95 % от валидните повреди по абонатните линии	2 часа	ETSI EG 202 057-1
		Процент на повредите, отстранени в рамките на максималния срок, определен в договора с клиента	99,00%	ETSI EG 202 057-1
Достъп до интернет през фиксирана мрежа	Процент на жалбите относно коректност на сметките (Bill correctness complaints)	Съотношение на сметките, за коректността, на които са подадени жалби спрямо общия брой издадени сметки	0,00%	ETSI EG 202 057-1
Достъп до интернет през фиксирана мрежа	Двупосочно закъснение (Delay)	Времето между първия бит, подаден в мрежата от ползвателя и първия бит, пристигнал при ползвателя през мрежата	2 ms	ITU-T Y.2617
Достъп до интернет през фиксирана мрежа	Колебание на закъснението (Delay variation / Jitter)	Колебание между минималното и максималното закъснение за определен период от време	4 ms	ITU-T Y.2617
Достъп до интернет през фиксирана мрежа	Загуба на пакети (Packet loss)	Отношение на броя на загубените пакети и общия брой на пренесените пакети за определен период от време	0,00%	ITU-T Y.2617