

Изисквания и параметри на качеството за универсалната услуга и специалните мерки за хора с увреждания

УНИВЕРСАЛНА УСЛУГА

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.

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

СВЪРЗВАНЕ КЪМ ОБЩЕСТВЕНАТА ТЕЛЕФОННА МРЕЖА И ДОСТЪП ДО ОБЩЕСТВЕНИ ТЕЛЕФОННИ УСЛУГИ

Всяко предприятие, задължено да предоставя услугата 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 в настоящия документ и което не се разпростира върху цифровата мрежа с интеграция на услуги (ISDN).

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.

Свързването по т. 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 мрежата в съответствие с разпоредбата на чл. 272, ал. 1 от Закона за електронните съобщения.

Предприятието осъществява 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.

Предприятието има право да прекрати 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. В тези случаи предприятието може да прекрати достъпа само след надлежно писмено предупреждение до абоната. 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..

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

Предприятието осигурява 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.

При наличие на техническа възможност, Предприятието 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)

ПАРАМЕТРИ НА КАЧЕСТВОТО ЗА УНИВЕРСАЛНАТА УСЛУГА

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

Предприятието осигурява качество на услугата със следните параметри:

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

Параметрите за качеството на обслужване, подлежащи на измерване и техните целеви стойности, са посочени в настоящия документ „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“.

Методите за измерване на параметрите са посочени в настоящия документ.

СПЕЦИАЛНИ МЕРКИ ЗА ХОРА С УВРЕЖДЕНИЯ

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, предприятието предприема 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. по искане на незрящи или на абонати със зрителни увреждания да предоставят безплатно в подходяща форма детайлизираните им сметки.
4. 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.

„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";
„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.
„Спешни национални номера" са номерата за спешна медицинска помощ - 150; за пожарна и аварийна безопасност - 160 и полиция - 166.
„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.- {г. 2 от Допълнителните разпоредби на Закона за интеграция на хората с увреждания}
"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.
"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.
„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.
„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.
Параметри за качество на обслужване, приложими по отношение на услугата свързване в определено местоположение към обществената телефонна мрежа и достъп до обществени телефонни услуги
* 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.
"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.

"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.
"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.
"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.
"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.
"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.
"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.
"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.
"Процент на жалби относно коректността на сметките" е броят на сметките, за които са подадени жалби относно коректността им, спрямо общия брой издадени сметки.

Параметри за качество на предоставяната фиксирана гласова услуга

Параметър	Измерване	Стойност	Мерна единица	Стандартизационен документ
Време за дни първоначално свързване към мрежата (Supply time for fixed network access) ***	Времето, за което са изпълнени най-бързите 95% и 99% от заявките	1	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	99.5	% дни	
Дял на проблемите, свързани с процедури за преносимост на номера (Proportion of problems with number portability procedures) **/***	Процент на заявките за пренасяне, изпълнени с отклонения от нормалната процедура	2	%	ETSI EG 202 057- 1*
Процент повреди на абонатната линия (Fault report rate per fixed access lines) ***	Съотношение между броя на валидните повреди на абонатната линия и средния брой на абонатните линии за отчетания период.	0.04	час	ETSI EG 202 057- 1*
Време за отстраняване на повреди (Fault repair time for fixed access lines) ***	Времето, за което са отстранени най-бързите 80 % и 95 % от валидните повреди по абонатните линии	2 часа 1 час	часове	ETSI EG 202 057- 1*
	Процент на повредите отстранени в рамките на максималния срок определен в договора с клиента	99.5	%	
Средно време за отговор при услуги от оператор (Response time for operator services) ***	Средно време за отговор	9	секунди	ETSI EG 202 057- 1*
	Процент на отговорените повиквания в рамките на 20 секунди		%	

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	98	%	ETSI EG 202 057- 1*
Коефициент на неуспешни повиквания (Unsuccessful call Ratio) ***	Отношение на броя на неуспешните повиквания към общия брой повиквания за определен период	национални : 0.14	%	ETSI EG 202 057- 2*
		международни : 0.14	%	
Време за установяване на връзка (Call set up time) **	Средното време при национално избиране	0.144	секунди	ETSI EG 202 057- 2*
	Средното време при международно избиране	0.148	секунди	
Качество на разговорната връзка (Speech connection Quality) ***	Фактор за оценка на преноса на глас – R (R фактор), съгласно ITU-T Rec. G.109	90.43		ETSI EG 202 057- 2*

--