

Параметри на качество на обслужване при предоставяне на универсална услуга за 2020 г.		
1. Време за първоначално предоставяне към мрежата	Време, за което са изпълнени най-бързите 95% от заявките	1 ден
	Време, за което са изпълнени най-бързите 99% от заявките	2 дни
	Процент на заявки, изпълнени до датата, договорена с клиента, а когато процентът е под 80% - средния брой на дните закъснение след договорената дата	99 %
2. Процент повреди на абонатна линия	Съотношение между броя на получените основателни съобщения (оплаквания) за повреди на абонатна линия и средния брой на абонатните линии за периода на отчитане	0.0335%
3. Време за отстраняване на повреди	Време за отстраняване на най-бързите 80% от валидните заявки за повреда на абонатна линия	24 минути
	Време за отстраняване на най-бързите 95% от валидните заявки за повреда на абонатна линия	30 минути
	Процент на повредите, отстранени в рамките на максималния срок, определен в договора с клиента	99 %
4. Процент на неуспешните повиквания	за национални повиквания	0.045 %
	за международни повиквания	0.049%
5. Време за установяване на връзката	средно време за установяване на връзка при национални и международни повиквания	1,00 - национални повиквания 4,43 - международни повиквания
6. Дял на проблемите свързани с процедура за преносимост на номера	% на заявките за пренасяне изпълнени с отклонение от нормалната процедура	0%
7. Време за отговор при справочни услуги	средно време за отговор	7 секунди
	Процент на повикванията, за които е отговорено в рамките на 20 секунди	56%
8. Процент на изправните обществени телефони		-
9. Процент на жалбите относно коректността на сметките	брой на сметките, за коректността на които са подадени жалби, спрямо общия брой на издадените сметки	0 %
10. Фактор за оценка на преноса на глас (R фактор) - не по-малък от 75		92
11. Еднопосочно закъснение - не по-голямо от 150 милисекунди		не по-голямо от 150 милисекунди