

Качество на предоставяните услуги, съгласно чл. 38 на Общите изисквания при осъществяване на обществени електронни съобщения

Приложение №5 към чл. 38 от ЗЕС

Параметър	Измерване	Единица	Скорост
Време за първоначално свързване на услуга достъп до Интернет	Времето, за което са изпълнени най-бързите 95% и 99% от заявките	дни	1 ден
	Процент на заявките, изпълнени до датата, договоране с клиента, а когато процентът е под 80% - среден брой на дните закъснение след договораната дата	%	97
Време за отговор при услуги от оператор	Средно време за отговор	секунди	60
	Процент на отговорените повиквания в рамките на 20 сек	%	88
Процент на жалбите относно коректността на сметките при услуга достъп до Интернет	Съотношение на сметките, за коректността на които са подадени жалби, спрямо общия брой издадени сметки	%	0
Постигната скорост на предаване на данни	Максимална скорост на предаване на данни	Mbps	150
	Минимална скорост на предаване на данни	Mbps	30
	Средна стойност и стандартно отклонение на скоростта на предаване на данни	Mbps	85
Коефициент на неуспешните опити за предаване на данни	Процент на неуспешните опити за предаване на данни	%	0.002
Закъснение при предаване на данни (еднопосочно)	Средна стойност на закъснението при предаване на данни	ms	5
	Стандартно отклонение на закъснението	%	3