



**ИЗИСКВАНИЯ ЗА КАЧЕСТВО НА ОБСЛУЖВАНЕ
съгласно предоставеното на „БЛИЗУ МЕДИА ЕНД БРОУДБЕНД” ЕАД**

Разрешение № 01348 от 15.01.2009 г. за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс – номера, за осъществяване на обществени електронни съобщения чрез обществена електронна съобщителна мрежа и предоставяне на фиксирана телефонна услуга

1. Време за първоначално предоставяне на услугата – до 30 календарни дни
2. Брой на повреди на абонатни линии – до 12%
3. Време за отстраняване на повреди – от 4 часа до 10 календарни дни
4. Процент на неуспешни повиквания – до 20%
5. Време за установяване на връзка – до 10 секунди
6. Време за установяване на връзка (отговаряне) при повиквания за услуги чрез оператор – до 12 секунди
7. Време за установяване на връзка (отговаряне) при повиквания към телефонни справочни услуги - до 12 секунди
8. Процент на жалби относно коректността на сметките - 0.2%

Показатели за качеството на обслужване през 2011 г.		
1.1. време за първоначално предоставяне на фиксирана телефонна услуга	в дни	2 календарни дни
1.2. брой чакащи заявления за откриване на нов телефонен пост към 31.12.2011 г.	в брой	0
1.3. брой повреди на абонатна линия	в %	1
1.4. повреди, отстранени до 24 часа	в %	95
1.5. процент неуспешни повиквания	в %	0.5
1.6. време за установяване на връзка	в секунди	1
1.7. време за установяване на връзка (отговаряне) при повиквания за услуги чрез оператор	в секунди	12
1.8. време за установяване на връзка (отговаряне) при повиквания към телефонни справочни услуги	в секунди	12
1.9. процент на жалби относно коректността на сметките	в %	0.01