

## 10.1.

Предприятието предоставя услуги за достъп до интернет, като в договора с крайния ползвател и на интернет страницата са посочени:

- **Минимална скорост** – гарантираната най-ниска скорост при нормални условия на работа на мрежата;
- **Обичайно налична скорост** – скоростта, която потребителят може да очаква през по-голямата част от времето;
- **Максимална скорост** – технически достижимата скорост при оптимални условия;
- **Рекламирана скорост** – скоростта, посочена в търговските съобщения.

Скоростите за изтегляне и качване се определят съгласно техническите характеристики на съответния абонаментен план и се измерват при условия, съобразени с приложимата нормативна уредба

## 10.2.

Предприятието прилага прозрачни, пропорционални и недискриминационни мерки за управление на трафика единствено с цел:

- гарантиране сигурността и целостта на мрежата;
- предотвратяване или ограничаване на временно претоварване;
- ограничаване на разпространението на зловреден трафик;
- изпълнение на законови задължения.

Мерките не се основават на търговски съображения и не водят до дискриминация между различни категории интернет трафик.

---

## 10.3.

В случай на временно претоварване на мрежата или технически неизправности е възможно временно намаляване на скоростта или повишаване на закъснението (латентността), което може да доведе до:

- по-бавно зареждане на интернет страници;
- по-ниско качество при видео стрийминг;
- затруднения при видеоразговори или онлайн игри.

Предприятието не прилага ограничения на обема на трафика, освен ако това не е изрично предвидено в съответния абонаментен план.

---

## 10.4.

Предприятието не блокира, не забавя и не ограничава достъпа до конкретно съдържание, приложения или услуги, освен в случаите, предвидени в действащото законодателство или при наличие на задължителен акт на компетентен орган.

## 10.5.

Предприятието предоставя специализирани услуга IPTV собствен капацитет от скорост която не оказва влияние върху качеството на услугата за интернет.

## 10.6.

В случай на непрекъснато или редовно повтарящо се несъответствие между действителните и договорените параметри на услугата, крайният ползвател има право да:

- подаде писмена жалба до доставчика;
- поиска проверка и отстраняване на проблема;
- поиска пропорционално намаляване на месечната такса;
- прекрати договора без неустойка при доказано съществено несъответствие;

За услуги, предоставяни чрез:	Параметър	Измерване	Стойност	Мерна единица	Стандартизационен документ
Фиксирана мрежа	Време за първоначално свързване към мрежата (Supply time for initial connection)	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	5	%	
			2	дни	
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	20	%	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	1	часове	ETSI EG 202 057-1
		Процент на повредите, отстранени в рамките на максималния срок, определен в договора с клиента	95	%	