

ПРИЛОГ 1

Извештај за квалитетот на обезбедување на универзалната услуга

Македонски Телеком АД Скопје

Име на давателот на универзална услуга

Податоците се за период од **01.01.2021** до **31.12.2021**

Параметар	Мера	Целна вредност	Статистика
Време на воспоставување на услугата на фиксна локација	За 95% реализирани приклучоци во една календарска година.	30 дена	2,4 денови
	За 99% реализирани приклучоци во една календарска година.	60 дена	2,6 денови
	% на воспоставени услуги до договорениот рок.		/
Зачестеност на пријавени дефекти на претплатничка линија	Дефекти на претплатничка линија во една календарска година	15%	0.1 % или 8.0 пречки на 100 линии
Време на отстранување на дефекти на претплатничка линија	За 80% на претплатничка линија во една календарска година.	24 часа	23.5 часа
	За 95% дефекти на претплатничка линија во една календарска година.	/	31.9 часа
	За 80% останати дефекти во една календарска година.	/	/
	За 95% останати дефекти во една календарска		

	година. Време на прием на пријава за дефект	/	од _____ до _____ во раб.ден од _____ до _____ во сабота од _____ до _____ во недела
Зачестеност на неуспешни повици	% на сите повици % на национални повици во фиксна електронска комуникациска мрежа % на национални повици од фиксна кон мобилна електронска комуникациска мрежа % на меѓународни повици	2%	0,5 % % % %
Време на воспоставување на повик	Време во кое се воспоставени 80% од сите видови повици во една календарска година Просечно време за национални повици во фиксна електронска комуникациска мрежа Време во кое се воспоставени 95% национални повици во фиксна електронска комуникациска мрежа Просечно време за националните повици од фиксна кон мобилна електронска комуникациска	5 сек / /	1,77 секунди n.a. n.a.

	мрежа	/	n.a.
	Време во кое се воспоставени 95% на национални повици од фиксна кон мобилна електронска комуникациска мрежа	/	n.a.
	Просечно време на меѓународни повици	/	n.a.
	Време во кое се воспоставени 95% на меѓународни повици	/	n.a.
Просечно време на јавување на лицето-оператор од надлежната служба на операторот	Просечно време на одговор во една календарска година	15 сек	8 сек
	% на одговорени повици во период до 20 секунди	80%	93,73 %
Удел на исправни јавни телефонски говорници	% во една календарска година	98%	98,80 %
Зачестеност на приговори за износот на сметката	% во една календарска година	0,5%	0.08 %