

## 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 **01.01.2019** до **31.12.2019**

Параметар	Мера	Целна вредност	Статистика
Време на воспоставување на услугата на фиксна локација	За 95% реализирани приклучоци во една календарска година.	30 дена	<b>2,7 денови</b>
	За 99% реализирани приклучоци во една календарска година.	60 дена	<b>2,9 денови</b>
	% на воспоставени услуги до договорениот рок.		
Зачестеност на пријавени дефекти на претплатничка линија	Дефекти на претплатничка линија во една календарска година	15%	<b>0.1 % или 8.8 пречки на 100 линии</b>
Време на отстранување на дефекти на претплатничка линија	За 80% на претплатничка линија во една календарска година.	24 часа	<b>23.6 часа</b>
	За 95% дефекти на претплатничка линија во една календарска година.	/	<b>30.8 часа</b>
	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%	<b>1,2 %</b>  %  %  %
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 мрежа	5 сек  /  /  /	<b>0,93 секунди</b>  п.а.  п.а.  п.а.

	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	<b>3 сек</b>
	% на одговорени повици во период до 20 секунди	80%	<b>96 %</b>
Удел на исправни јавни телефонски говорници	% во една календарска година	98%	<b>98,4 %</b>
Зачестеност на приговори за износот на сметката	% во една календарска година	0,5%	<b>0,33 %</b>

Изјавуваме дека податоците се точни. За податоците и нивната точност преземаме целосна материјална и казнена одговорност.