

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 **01.01.2020** до **31.12.2020**

Параметар	Мера	Целна вредност	Статистика
Време на воспоставување на услугата на фиксна локација	За 95% реализирани приклучоци во една календарска година.	30 дена	2,7 денови
	За 99% реализирани приклучоци во една календарска година.	60 дена	2,9 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 8.5 пречки на 100 линии
Време на отстранување на дефекти на претплатничка линија	За 80% на претплатничка линија во една календарска година.	24 часа	24 часа
	За 95% дефекти на претплатничка линија во една календарска година.	/	32.8 часа
	За 80% останати дефекти во една календарска година.	/	/

	<p>За 95% останати дефекти во една календарска година.</p> <p>Време на прием на пријава за дефект</p>	/	<p>од_____</p> <p>до_____</p> <p>во раб.ден</p> <p>од_____</p> <p>до_____</p> <p>во сабота</p> <p>од_____</p> <p>до_____</p> <p>во недела</p>
<p>Зачестеност на неуспешни повици</p>	<p>% на сите повици</p> <p>% на национални повици во фиксна електронска комуникациска мрежа</p> <p>% на национални повици од фиксна кон мобилна електронска комуникациска мрежа</p> <p>% на меѓународни повици</p>	2%	<p>0,2 %</p> <p>%</p> <p>%</p> <p>%</p>
<p>Време на воспоставување на повик</p>	<p>Време во кое се воспоставени 80% од сите видови повици во една календарска година</p> <p>Просечно време за национални повици во фиксна електронска комуникациска мрежа</p>	<p>5 сек</p> <p>/</p>	<p>1,75 секунди</p> <p>n.a.</p>

	Време во кое се воспоставени 95% национални повици во фиксна електронска комуникациска мрежа	/	n.a.
	Просечно време за националните повици од фиксна кон мобилна електронска комуникациска 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 % на одговорени повици во период до 20 секунди	15 сек 80%	07сек 96 %
Удел на исправни јавни телефонски говорници	% во една календарска година	98%	98,73 %
Зачестеност на приговори за износот на сметката	% во една календарска година	0,5%	0,31 %