

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 **01.01.2018** до **31.12.2018**

Параметар	Мера	Целна вредност	Статистика
Време на воспоставување на услугата на фиксна локација	За 95% реализирани приклучоци во една календарска година.	30 дена	3,1 денови
	За 99% реализирани приклучоци во една календарска година.	60 дена	3,5 денови
	% на воспоставени услуги до договорениот рок.		/
Зачестеност на пријавени дефекти на претплатничка линија	Дефекти на претплатничка линија во една календарска година	15%	0.10 % или 9.9 пречки на 100 линии
Време на отстранување на дефекти на претплатничка линија	За 80% на претплатничка линија во една календарска година.	24 часа	21.5 часа
	За 95% дефекти на претплатничка линија во една календарска година.	/	29.8 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%	1,4 % % % %
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	5 сек /	1,16 секунди n.a. n.a.

	повици во фиксна електронска комуникациска мрежа	/	
	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	15 сек	4 sec
	% на одговорени повици во период до 20 секунди	80%	94,24 %
Удел на исправни јавни телефонски говорници	% во една календарска година	98%	99,0 %
Зачестеност на приговори за износот на сметката	% во една календарска година	0,5%	0,44%

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

Место и датум: Скопје, 2019 година

Директор на Сектор за регулативни и големопродажни прашања
Слободанка Гиевска