

ПАРАМЕТРИ ЗА КВАЛИТЕТ НА ЈАВНИ УСЛУГИ ЗА ПРЕНОС НА ГОВОР ПРЕКУ ФИКСНА МРЕЖА за 2013 година			
Дефиниција	Мерење	Измерена вредност (годишна, 2013)	Период за доставување на извештај
Време на почетно приклучување за пристап на јавна комуникациска мрежа на фиксна локација			
Времетраење од моментот кога давателот на услугата добива барање за валиден сервис, до моментот кога сервисот станува достапен за крајниот корисник. Ова вклучува случаи кога се инсталира нова пристапна линија; постоечката линија е превземена од друг корисник; или се прави надградба на постоечката линија.	% на барања завршени до датумот кој е договорен со корисникот;	Време за најбрзите од барањата 50% - 4.9 дена 95% - 15.7 дена 99% - 22.2 дена	Годишно
	Мерењето да се направи во согласност со ETSI EG 202 057-1		
Време на воспоставување на повик во секунди (s)			
Период кој почнува од моментот кога информацијата потребна за воспоставување на повикот е примена од мрежата и завршува кога оној кој го генерира повикот прима сигнал или за зафатено или сигнал за свонење.	Средна вредност (во секунди);	а) Средно време во секунди за национални повици 2.66 секунди	Годишно
	Мерењето да се направи во согласност со ETSI EG 202 057-2	б) Средно време во секунди за меѓународни повици 3.92 секунди	
Број на неуспешни повици			
Однос од неуспешните повици и вкупниот број на обиди за воспоставување на повик во специфициран временски период.	Веројатност за блокирање од крај-до-крај [ITU-T Rec. E.721];		Годишно

Неуспешен повик е обид за повик кон валиден телефонски број, при што оној кој го генерира повикот на пристапната линија не препознава тон за зафатено, или пак тон за свонење, или пак сигнал за одговор во текот на 30 секунди од моментот кога информацијата за бројот која е потребна за воспоставување на повикот е примена од мрежата.	% на неуспешни повици; Мерењето да се направи во согласност со ETSI EG 202 057-2	а) % на неуспешни повици за национални повици - 1.9% б) % на неуспешни повици за меѓународни повици - 1.7%	
Број на пречки по претплатничка линија			
Извештај за пречки по претплатничка линија е извештај за бројот на деградирани сервиси, кој се прави од корисникот и тие пречки му се припишуваат на давателот на сервис или на било која јавна комуникациска мрежа. Пречки во некоја опрема на страната на корисникот се исклучуваат.	Број на пријавени пречки по претплатничка линија на годишни ниво;	Број на пријавени пречки на претплатничка линија 0.07 или 7.0 пречки на 100 линии	Годишно
	Мерењето да се прави во согласност со ETSI EG 202 057-1		
Време на отстранување на пречки на фиксни претплатнички линии			
Период кој почнува од моменот кога корисникот ќе го извести давателот на сервис за некоја пречка, до моментот кога сервисот ќе биде вратен во нормален режим на работа.	Време за кое се отстрануваат валидните пречки на пристапната линија (во часови);	Време за поправка на најбрзите пријавени пречки на претплатничка линија 80% - 48 часа 95% - 71 часа	Годишно
	Мерењето да се прави во согласност со ETSI EG 202 057-1		

Број на приговори на претплатниците за висина на сметката			
Дел од сметките за кои претплатниците поднеле приговор за нивната висина.	Процент од сметките за кои претплатникот има приговор	0,198%	Годишно
Време на одговор на операторска услуга			
Времетраење од моментот кога информацијата за бројот потребна за воспоставување на повик е примена од страна на мрежата, до моментот кога операторот ќе му одговори на корисникот за да ја обезбеди бараната услуга. Услуги кои се обезбедуваат автоматски, се исклучени.	Средно време на одговор на операторска услуга;	00:31 сек.	Годишно
	Мерењето да се направи во согласност со ETSI EG 202 057-1	% на повици одговорени за 20 сек. - 63 %	
Време на одговор на службата за информации			
Времетраењето од моментот кога информацијата за бројот потребна за воспоставување на повик е примена од страна на мрежата, до моментот кога човек операторот или автоматскиот гласовен систем ќе му одговори на корисникот и ќе му ја обезбеди информацијата за бараниот број.	Средно време за одговор на службата за информации;	% на повици одговорени за 20 сек. – 91,5 %	Годишно
	Мерењето да се направи во согласност со ETSI EG 202 057-1		