

## 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 **01.01.2016** до **31.12.2016**

Параметар	Мера	Целна вредност	Статистика
Време на воспоставување на услугата на фиксна локација	За 95% реализирани приклучоци во една календарска година.	30 дена	<b>4,9 денови</b>
	За 99% реализирани приклучоци во една календарска година.	60 дена	<b>5,9 денови</b>
	% на воспоставени услуги до договорениот рок.		n.a
Зачестеност на пријавени дефекти на претплатничка линија	Дефекти на претплатничка линија во една календарска година	15%	<b>0.06 % или 6.24 пречки на 100 линии</b>

<p>Време на отстранување на дефекти на претплатничка линија</p>	<p>За 80% на претплатничка линија во една календарска година.</p> <p>За 95% дефекти на претплатничка линија во една календарска година.</p> <p>За 80% останати дефекти во една календарска година.</p> <p>За 95% останати дефекти во една календарска година.</p> <p>Време на прием на пријава за дефект</p>	<p>24 часа</p> <p>/</p> <p>/</p> <p>/</p> <p>/</p>	<p><b>24 часа</b></p> <p><b>34 часа</b></p> <p>n.a</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>	<p>2%</p>	<p><b>1,6 %</b></p> <p>n.a</p> <p>n.a</p> <p>n.a</p>

Време на воспоставување на повик	Време во кое се воспоставени 80% од сите видови повици во една календарска година	5 сек	<b>0,5 секунди</b>
	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	/	
	Време во кое се воспоставени 95% на национални повици од фиксна кон мобилна електронска комуникациска мрежа	/	
	Просечно време на меѓународни повици	/	
	Време во кое се воспоставени 95% на меѓународни повици	/	
Просечно време на јавување на лицето-оператор од надлежната служба на операторот	Просечно време на одговор во една календарска година	15 сек	<b>15 sec</b>
	% на одговорени повици во период до 20 секунди	80%	<b>81 %</b>
Удел на исправни јавни телефонски говорници	% во една календарска година	98%	<b>99,7 %</b>
Зачестеност на приговори за износот на сметката	% во една календарска година	0,5%	<b>0,46%</b>

**Македонски Телеком АД Скопје**

Податоците се за период од 01.01.2016 до 31.12.2016