ВРЕДНОСТИ НА ПАРАМЕТРИТЕ ЗА КВАЛИТЕТ НА ЈАВНИ УСЛУГИ ЗА ПРЕНОС НА ГОВОР ПРЕКУ ФИКСНА МРЕЖА		
Дефиниција	**Мерење**	**Период за доставување на извештај во АЕК**
Време на почетно приклучување за пристап на јавна комуникациска мрежа на фиксна локација		
Времетраење од моментот кога операторот кој ја обезбедува 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; ➢ Мерењето да се направи во согласност со **ETSI EG 202 057-1**	➢ 50% - **3,0 дена** ➢ 95% - **5,7 дена** ➢ 99% - **6,4 дена**
Време на почетно приклучување за фиксен (жичан) широкопојасен пристап до услуги		
Време на почетно приклучување за фиксен широкопојасен пристап до услуги се однесува на времето од датумот на барањето до датумот на активирање на услугата. Треба да се наведе средното време на приклучување за сите нови барања примени во текот на годината.	➢ Се доставува вкупен број на барања за почетно приклучување на годишно ниво и средна вредност на време за почетно приклучување	➢ Бакар: **4,5 дена** ➢ Вкупно: **5,0 дена**
Време на воспоставување на повик		
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 ѕвонење.	➢ Средна вредност (во секунди); ➢ Мерењето да се направи во согласност со **ETSI EG 202 057-2**	➢ Средна вредност од сите повици - **0,49 sec**
Број на неуспешни повици (%)		
Однос од неуспешните повици и вкупниот број на обиди за воспоставување на повик во специфициран временски период. 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 ѕвонење, 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**	➢ **1,7 %**
Број на пречки по претплатничка линија		

Број на пречки по претплатничка линија е бројот на деградирани сервиси, пријавени од корисникот и тие пречки му се припишуваат на операторот кој ја обезбедува услугата или на било која јавна комуникациска мрежа. Пречки во некоја опрема на страната на корисникот се исклучуваат.	➢ Број на пријавени пречки на годишни ниво и просечен број на претплатнички линии за истата година; ➢ Мерењето да се прави во согласност со **ETSI EG 202 057-1**	➢ **0.02 или 2,1** пречки на 100 линии
Време на отстранување на пречки на фиксни претплатнички линии		
Период кој почнува од моменот кога корисникот ќе го извести операторот кој ја обезбедува услугата 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); ➢ Мерењето да се прави во согласност со **ETSI EG 202 057-1**	➢ 80% - **22 часа** ➢ 95% - **31 часа**
Број на пречки на фиксна претплатничка линија отстранети следниот работен ден		
Број на пречки на фиксна претплатничка линија отстранети следниот работен ден се однесува на број на пријавени пречки кои што се отстранети до крајот на следниот работен ден (не вклучувајќи викенди и празници)	➢ Број на пречки на фиксна претплатничка линија отстранети следниот работен ден	➢ **87%** во 24 часа
Број на приговори на претплатниците за широкопојасен пристап до услуги		
Број на приговори на претплатниците за (жичен) широкопојасен пристап до услуги ги вклучува сите приговори во врска со обезбедувањето на фиксни (жичени) широкопојасни услуги примени во годината, без разлика на валидноста и предметот на приговорот.	➢ Се доставува број на приговори на годишно ниво и просечен број на претплатници за (жичен) широкопојасен пристап до услуги за истата година	➢ просечен број на претплатници 157.245 ➢ 4770 основани приговори
Број на приговори на претплатниците за висина на сметката (%)		
Дел од сметките за кои претплатниците поднеле основан приговор за нивната висина.	➢ Процент од сметките за кои претплатникот има приговор за нивната висина	➢ 0,45%
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; ➢ Мерењето да се направи во согласност со **ETSI EG 202 057-1**	➢ **13 sec**

Време на одговор на службата за информации		
Времетраење од моментот кога информацијата за бројот потребна за воспоставување на повик е примена од страна на мрежата, до моментот кога човек-оператор или автоматскиот гласовен систем ќе му одговори на корисникот и ќе му ја обезбеди информацијата за бараниот број.	➢ Време за одговор на службата за информации; ➢ Мерењето да се направи во согласност со **ETSI EG 202 057-1**	➢ **5 sec**