



**Параметри за квалитет на јавни говорни услуги за пренос на говор преку фиксна мрежа - 2020 година**

| Параметар                                       | Мерна метода                                    | Статистика          | Мерен резултат |
|---|---|---------------------|----------------|
| Потребно време за почетно приклучување          | Потребно време за најбрзите 95%                 | денови              | 3,91           |
|   | Потребно време за најбрзите 99%                 | денови              | 3,58           |
| Грешки на услугите                              | Грешки/пристапна линија годишно                 | за 100 линии/година | 0,88           |
| Време на отстранување на пречка                 | потребно време за поправка на 80% од грешките   | часови              | 5,87           |
|   | потребно време за поправка на 95% од грешките   | часови              | 11,1           |
|   | потребно време за поправка на останатите грешки | часови              | 14             |
| Неуспешни повици                                | % од вкупен број на повици                      | %                   | 1,77           |
| Време за воспоставување на повик                | Средно време за национални повици               | секунди             | 1,75           |
|   | Средно време за повици кон мобилни мрежи        | секунди             | 3,77           |
|   | средно време за меѓународни повици              | секунди             | 3,63           |
| Време на одговор на операторска услуга          | Средно време на одговор во секунди              | секунди             | \              |
| Време на одговор на служба за информации        | Средно време на одговор во секунди              | секунди             | \              |
| Однос исправни/вкупен број на јавни говорници   | % во една година                                | %                   | \              |
| Приговори од претплатници за висина на сметката | % во една година                                | %                   | 0,12           |