

**ИЗВЈЕШТАЈ О ВРИЈЕДНОСТИМА ПАРАМЕТАРА КВАЛИТЕТА ЈАВНИХ
ТЕЛЕКОМУНИКАЦИОНИХ УСЛУГА У ФИКСНОЈ МРЕЖИ МТЕЛА
ЗА ПЕРИОД ОД 01.01.2012. ДО 30.06.2012. ГОДИНЕ**

Параметар	Мјера	Статистика
1.1 Вријеме успоставе услуге на фиксној локацији	за 95% остварених прикључака у посматраном периоду	6,09 (дани)
	% успостављених услуга до договореног термина	97,63%
	вријеме запримања захтјева	За CLL услугу (ПЈ у РС и ФБиХ) од 08:00 до 20:00 часова радним даном (35 ПЈ) од 08:00 до 15:00 часова радним даном (15 ПЈ) од 00:00 до 24:00 часа радним даном (путем call center-a) од 08:00 до 15:00 часова суботом (50 ПЈ) од 00:00 до 24:00 часа суботом (путем call center-a) од 12:00 до 20:00 часова недјељом (1 ПЈ) од 00:00 до 24:00 часа недјељом (путем call center-a) За све остале услуге фиксне телефоније у РС од 08:00 до 20:00 часова радним даном (26 ПЈ) од 08:00 до 15:00 часова радним даном (15 ПЈ) од 08:00 до 15:00 часова суботом (41 ПЈ)
1.2 Омјер кварова по приступном воду	за 100 линија у посматраном периоду	5,03%
1.3 Вријеме уклањања квара за приступне водове	за 80% кварова на приступном воду у посматраном периоду	21,02 (сати)
	за 95% кварова на приступном воду у посматраном периоду	31,81 (сати)
	за 80% осталих кварова	20,52 (сати)
	за 95% осталих кварова	29,83 (сати)
	% уклоњених кварова циљаног дана	71,11% 73,61% осталих кварова
	вријеме запримања пријава кварова	од 00:00 до 24:00 часа радним даном од 00:00 до 24:00 часа суботом од 00:00 до 24:00 часа недјељом
1.4 Одзивно вријеме службе за кориснике	просјечно вријеме одговора у посматраном периоду	9,7 (секунде)
	% одговорених позива у раздобљу до 20 секунди	*19%
1.5 Одзивно вријеме службе за давање информација из Именика	просјечно вријеме одговора у посматраном периоду	7 (секунде)
	% одговорених позива у периоду до 20 секунди	*82%
1.6 Омјер броја јавних телефонских говорница у исправном стању	% у посматраном периоду	98,90%
1.7 Учесталост притужби у вези са исправношћу рачуна	% у посматраном периоду	0,055%

*податак се односи на проценат опслужених позива (позива на које је дат одговор кориснику) у раздобљу до 20 секунди, рачунајући вријеме од јављања оператера до завршетка разговора

1.8 Учесталост притужби у вези са исправношћу рачуна за <i>prepaid</i> кориснике	% у посматраном периоду	0%
1.9 Вријеме успоставе Интернет услуге	просјечно вријеме успоставе Интернет услуге у посматраном периоду за <i>dial-up</i>	2 (дани)
	просјечно вријеме успоставе Интернет услуге у посматраном периоду за широкопојасни приступ Интернету	7,5 (дани)
1.10 Опсег проблема везан уз поступак преносивости броја	Број одбијених (и одгођених) захтјева за пренос броја подијељен с укупним бројем поднесених захтјева	0,03 или 3% (2 одбијена захтјева+2 одгођена захтјева)/139 поднесених захтјева)
1.11 Омјер неуспјешних позива	% у посматраном периоду	Међународни долазни саобраћај: 4,16% Међународни одлазни саобраћај: 3,92% Национални саобраћај: 2,58%