

**ИЗВЈЕШТАЈ О ВРИЈЕДНОСТИМА ПАРАМЕТАРА КВАЛИТЕТА ЈАВНИХ
ТЕЛЕКОМУНИКАЦИОНИХ УСЛУГА У ФИКСНОЈ МРЕЖИ МТЕЛА
ЗА ПЕРИОД ОД 01.01.2013. ДО 30.06.2013. ГОДИНЕ**

Параметар	Мјера	Статистика
1.1 Вријеме успоставе услуге на фиксној локацији	за 95% остварених прикључака у посматраном периоду	3,39 (дани)
	% успостављених услуга до договореног термина	99,51%
	вријеме запримања захтјева	Пословне јединице (ПЈ) - продајна мјеста: <u>Понедељак-петак</u> 08-20 сати 33 ПЈ, 09-21 сати 1 ПЈ, 09-22 сати 2 ПЈ, 08:30-16 сати 4 ПЈ, 08-15:30 сати 1 ПЈ, 08-18 сати 1 ПЈ, 10-17:30 сати 1 ПЈ, 08-21 сати 1 ПЈ, 08-15 сати 13 ПЈ. <u>Субота</u> 08-15 сати 20 ПЈ, 09-15 сати 6 ПЈ, 09-21 сати 1 ПЈ, 08:30-15:30 сати 4 ПЈ, 09-20:30 сати 1 ПЈ, 08-13 сати 7 ПЈ, 09-22 сати 1 ПЈ. <u>Недјеља</u> 12-21 сати 1 ПЈ. Канцеларије за пријем захтјева: <u>Понедељак-петак</u> 08-16 сати 10 канцеларија, 07-15 сати 1 канцеларија, Од 00:00 до 24:00 сати сваки дан (путем call center- а)
1.2 Омјер кварова по приступном воду	за 100 линија у посматраном периоду	5,32%
1.3 Вријеме уклањања квара за приступне водове	за 80% кварова на приступном воду у посматраном периоду	22,35 (сати)
	за 95% кварова на приступном воду у посматраном периоду	32,96 (сати)
	за 80% осталих кварова	22,82 (сати)
	за 95% осталих кварова	32,48 (сати)
	% уклоњених кварова циљаног дана	69,32% 71,27% осталих кварова
	вријеме запримања пријава кварова	од 00:00 до 24:00 радним даном од 00:00 до 24:00 суботом од 00:00 до 24:00 недјељом
1.4 Одзивно вријеме службе за кориснике	просјечно вријеме одговора у посматраном периоду	8,5s
	% одговорених позива у раздобљу до 20 секунди	90,26%

1.5 Одзивно вријеме службе за давање информација из Именика	просјечно вријеме одговора у посматраном периоду	8,3s
	% одговорених позива у периоду до 20 секунди	94,12%
1.6 Омјер броја јавних телефонских говорница у исправном стању	% у посматраном периоду	98,78%
1.7 Учесталост притужби у вези са исправношћу рачуна	% у посматраном периоду	0,07%
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>	3,71 (дани)
	просјечно вријеме успоставе Интернет услуге у посматраном периоду за широкопојасни приступ Интернету	3,9 (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%
1.11 Омјер неуспјешних позива	% у посматраном периоду	Међународни долазни саобраћај: 3,72% Међународни одлазни саобраћај: 2,43% Национални саобраћај: 2,23%