

**ИЗВЈЕШТАЈ О ВРИЈЕДНОСТИМА ПАРАМЕТАРА КВАЛИТЕТА ЈАВНИХ
ТЕЛЕКОМУНИКАЦИОНИХ УСЛУГА У ФИКСНОЈ МРЕЖИ МТЕЛА
ЗА ПЕРИОД ОД 01.07.2015. ДО 31.12.2015. ГОДИНЕ**

Параметар	Мјера	Статистика
1.1 Вријеме успоставе услуге на фиксној локацији	за 95% остварених прикључака у посматраном периоду	2,73 (дани)
	% успостављених услуга до договореног термина	99,92%
	вријеме запримања захтјева	<u>Продајна мјеста:</u> Понедељак-петак Од 08:00 до 20:00 – 33 продајна мјеста Од 08:00 до 18:00 – 4 продајна мјеста Од 08:00 до 16:00 – 1 продајно мјесто Од 08:30 до 16:00 – 6 продајних мјеста Од 08:00 до 17:00 – 1 продајно мјесто Од 10:00 до 17:30 – 1 продајно мјесто Од 08:00 до 15:00 – 5 продајних мјеста Од 09:00 до 22:00 – 1 продајно мјесто Од 09:00 до 21:00 – 1 продајно мјесто Од 09:00 до 20:00 – 1 продајно мјесто Субота Од 08:00 до 15:00 – 31 продајно мјесто Од 08:00 до 13:00 – 5 продајних мјеста Од 09:00 до 13:30 – 1 продајно мјесто Од 09:00 до 20:00 – 1 продајно мјесто Од 09:00 до 15:00 – 2 продајна мјеста Од 08:30 до 15:30 – 9 продајних мјеста Од 09:00 до 22:00 – 1 продајно мјесто Од 09:00 до 21:00 – 1 продајно мјесто Недеље Од 09:00 до 15:30 – 1 продајно мјесто Од 10:00 до 18:00 – 1 продајно мјесто Од 12:00 до 20:00 – 1 продајно мјесто <u>Канцеларије за пријем захтјева:</u> Понедељак - петак Од 08:00 до 16:00 – 10 канцеларија <u>Мтел express:</u> Понедељак - петак од 08:00 до 21:00 (Мтел express ради само са посредницима и обрађује захтјеве које добије од call center- а, који ради 24 часа)
1.2 Омјер кварова по приступном воду	за 100 линија у посматраном периоду	5,56%
1.3 Вријеме уклањања квара за приступне водове	за 80% кварова на приступном воду у посматраном периоду	28,46 (сати)
	за 95% кварова на приступном воду у посматраном периоду	40,06 (сати)
	за 80% осталих кварова	22,67 (сати)
	за 95% осталих кварова	31,57 (сати)
	% уклоњених кварова циљаног дана	62,15% 71,97% 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 недељом

1.4 Одзивно вријеме службе за кориснике	просјечно вријеме одговора у посматраном периоду % одговорених позива у раздобљу до 20 секунди	9s 88%
1.5 Одзивно вријеме службе за давање информација из Именика	просјечно вријеме одговора у посматраном периоду % одговорених позива у периоду до 20 секунди	8s 92%
1.6 Омјер броја јавних телефонских говорница у исправном стању	% у посматраном периоду	99,48%
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>	1,5 (дани)
	просјечно вријеме успоставе Интернет услуге у посматраном периоду за широкопојасни приступ Интернету	3,58 (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: 7,24% Међународни одлазни саобраћај: 2,83% Национални саобраћај: 2,04%