

**ИЗВЈЕШТАЈ О ВРИЈЕДНОСТИМА ПАРАМЕТАРА КВАЛИТЕТА ЈАВНИХ
ТЕЛЕКОМУНИКАЦИОНИХ УСЛУГА У ФИКСНОЈ МРЕЖИ МТЕЛА
ЗА ПЕРИОД ОД 01.07.2016. ДО 31.12.2016. ГОДИНЕ**

Параметар	Мјера	Статистика
1.1 Вријеме успоставе услуге на фиксној локацији	за 95% остварених прикључака у посматраном периоду	2,69 (дани)
	% успостављених услуга до договореног термина	100%
	вријеме запримања захтјева	<u>Продајна мјеста (радно вријеме са странкама):</u> Понедељак-петак Од 08:00 до 20:00 – 30 продајних мјеста Од 08:00 до 18:00 – 4 продајна мјеста Од 08:30 до 16:00 – 9 продајних мјеста Од 08:00 до 17:00 – 1 продајно мјесто Од 08:00 до 15:00 – 4 продајна мјеста Од 09:00 до 22:00 – 1 продајно мјесто Од 09:00 до 21:00 – 2 продајна мјеста Од 09:00 до 20:00 – 1 продајно мјесто Од 09:00 до 16:30 – 1 продајно мјесто Од 09:00 до 17:00 – 2 продајна мјеста Субота Од 08:00 до 13:00 – 4 продајна мјеста Од 08:00 до 15:00 – 30 продајних мјеста Од 08:30 до 15:30 – 3 продајна мјеста Од 09:00 до 13:30 – 1 продајно мјесто Од 09:00 до 15:00 – 1 продајно мјесто Од 09:00 до 16:00 – 2 продајна мјеста Од 09:00 до 20:00 – 1 продајно мјесто Од 09:00 до 21:00 – 2 продајна мјеста Од 09:00 до 22:00 – 1 продајно мјесто Недјеља Од 09:00 до 15:30 – 2 продајна мјеста Од 10:00 до 18:00 – 1 продајно мјесто Од 12:00 до 20:00 – 1 продајно мјесто <u>Канцеларије за пријем захтјева (радно вријеме):</u> Понедељак - петак од 08:00 до 16:00 <u>Мтел express (радно вријеме):</u> Понедељак - петак од 08:00 до 16:00 (Мтел express ради само са посредницима и обрађује захтјеве које добије од call center-a, који ради 24 часа)
1.2 Омјер кварова по приступном воду	за 100 линија у посматраном периоду	9,13%
1.3 Вријеме уклањања квара за приступне водове	за 80% кварова на приступном воду у посматраном периоду	25:04:49 (сати)
	за 95% кварова на приступном воду у посматраном периоду	36:35:32 (сати)
	за 80% осталих кварова	18:08:24 (сати)
	за 95% осталих кварова	25:29:37 (сати)
	% уклоњених кварова циљаног дана	68,69% 80,54% 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 % одговорених позива у раздобљу до 20 секунди	10s 86%
1.5 Одзивно вријеме службе за давање информација из Именика	просјечно вријеме одговора у посматраном периоду % одговорених позива у периоду до 20 секунди	9s 92%
1.6 Омјер броја јавних телефонских говорница у исправном стању	% у посматраном периоду	99,6%
1.7 Учесталост притужби у вези са исправношћу рачуна	% у посматраном периоду	0,11%
1.8 Учесталост притужби у вези са исправношћу рачуна за <i>prepaid</i> кориснике	% у посматраном периоду	0,02%
1.9 Вријеме успоставе Интернет услуге	просјечно вријеме успоставе Интернет услуге у посматраном периоду за <i>dial-up</i>	4 (дани)
	просјечно вријеме успоставе Интернет услуге у посматраном периоду за широкопојасни приступ Интернету	3,39 (дани)
1.10 Опсег проблема везан уз поступак преносивости броја	Број одбијених (и одгођених) захтјева за пренос броја подијељен с укупним бројем поднесених захтјева	0,06%
1.11 Омјер неуспјешних позива	% у посматраном периоду	Међународни долазни саобраћај: 3,71% Међународни одлазни саобраћај: 2,15% Национални саобраћај: 2,75%