

**ИЗВЈЕШТАЈ О ВРИЈЕДНОСТИМА ПАРАМЕТАРА КВАЛИТЕТА ЈАВНИХ
ТЕЛЕКОМУНИКАЦИОНИХ УСЛУГА У ФИКСНОЈ МРЕЖИ МТЕЛА
ЗА ПЕРИОД ОД 01.07.2012. ДО 31.12.2012. ГОДИНЕ**

Параметар	Мјера	Статистика
1.1 Вријеме успоставе услуге на фиксној локацији	за 95% остварених прикључака у посматраном периоду	3,92 (дани)
	% успостављених услуга до договореног термина	99,58%
	вријеме запримања захтјева	<p>Пословне јединице (ПЈ) - продајна мјеста:</p> <p>Понедјељак – субота: од 09:00 до 21:00 сат 1 ПЈ, од 09:00 до 22:00 сата 2 ПЈ Понедјељак – петак: од 08:00 до 20:00 сати 34 ПЈ, од 08:00 до 16:00 сати 3 ПЈ, од 08:00 до 15:00 сати 10 ПЈ</p> <p>Суботом од 08:00 до 13:00 сати 10 ПЈ, Недјељом од 12:00 до 20:00 сати 1 ПЈ</p> <p>Канцеларије за пријем захтјева:</p> <p>Понедјељак – петак: од 08:00 до 16:00 сати 11 канцеларија, Понедјељак – петак: од 07:00 до 15:00 сати 1 канцеларија, Од 00:00 до 24:00 сата сваки дан (путем call center- а)</p>
1.2 Омјер кварова по приступном воду	за 100 линија у посматраном периоду	6,08%
1.3 Вријеме уклањања квара за приступне водове	за 80% кварова на приступном воду у посматраном периоду	24,98 (сати)
	за 95% кварова на приступном воду у посматраном периоду	36,13 (сати)
	за 80% осталих кварова	25,45 (сати)
	за 95% осталих кварова	35,81 (сати)
	% уклоњених кварова циљаног дана	66,89% 67,27% осталих кварова
	вријеме запримања пријава кварова	од 00:00 до 24:00 сата радним даном од 00:00 до 24:00 сата суботом од 00:00 до 24:00 сата недјељом
1.4 Одзивно вријеме службе за кориснике	просјечно вријеме одговора у посматраном периоду	9,5 (секунде)
	% одговорених позива у раздобљу до 20 секунди	89,46%
1.5 Одзивно вријеме службе за давање информација из Именика	просјечно вријеме одговора у посматраном периоду	8,2 (секунде)
	% одговорених позива у периоду до 20 секунди	93,15%
1.6 Омјер броја јавних телефонских говорница у исправном стању	% у посматраном периоду	98,88%
1.7 Учесталост притужби у вези са исправношћу рачуна	% у посматраном периоду	0,04%

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>	0,6 (дани)
	просјечно вријеме успоставе Интернет услуге у посматраном периоду за широкопојасни приступ Интернету	5,72 (дани)
1.10 Опсег проблема везан уз поступак преносивости броја	Број одбијених (и одгођених) захтјева за пренос броја подијељен с укупним бројем поднесених захтјева	1,6%
1.11 Омјер неуспјешних позива	% у посматраном периоду	Међународни долазни саобраћај: 2,79% Међународни одлазни саобраћај: 2,33% Национални саобраћај: 2,19%