

**ИЗВЈЕШТАЈ О ВРИЈЕДНОСТИМА ПАРАМЕТАРА КВАЛИТЕТА ЈАВНИХ
ТЕЛЕКОМУНИКАЦИОНИХ УСЛУГА У ФИКСНОЈ МРЕЖИ МТЕЛА
ЗА ПЕРИОД ОД 01.01.2014. ДО 30.06.2014. ГОДИНЕ**

Параметар	Мјера	Статистика
	за 95% остварених прикључака у посматраном периоду	3,07 (дани)
	% успостављених услуга до договореног термина	99,89%
1.1 Вријеме успоставе услуге на фиксној локацији	вријеме запримања захтјева	<p><u>Продајна мјеста:</u></p> <p>Понедељак-петак Од 08:00 до 20:00 – 30 продајних мјеста Од 08:00 до 18:00 – 4 продајна мјеста Од 08:00 до 16:00 – 3 продајна мјеста Од 08:00 до 15:30 – 1 продајно мјесто Од 08:00 до 15:00 – 8 продајних мјеста Од 09:00 до 20:30 – 1 продајно мјесто</p> <p>Понедељак-субота Од 08:30 до 16:00 – 2 продајна мјеста Од 10:00 до 17:30 – 1 продајно мјесто Од 09:00 до 20:00 – 1 продајно мјесто Од 09:00 до 22:00 – 1 продајно мјесто</p> <p>Субота Од 08:00 до 15:00 – 28 продајних мјеста Од 08:00 до 18:00 – 1 продајно мјесто Од 09:00 до 20:00 – 1 продајно мјесто Од 08:00 до 13:00 – 8 продајних мјеста Од 09:00 до 15:00 – 3 продајна мјеста Од 08:30 до 15:30 – 3 продајна мјеста Од 09:00 до 22:00 – 1 продајно мјесто Од 09:00 до 16:30 – 1 продајно мјесто</p> <p>Недеља 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</p> <p><u>Канцеларије за пријем захтјева:</u></p> <p>Понедељак-петак Од 08:00 до 16:00 – 9 канцеларија Од 07:00 до 15:00 – 1 канцеларија</p> <p><u>Мтел express:</u></p> <p>Понедељак-петак од 08:00 до 21:00 Субота од 09:00 до 14:00 (Мтел <i>express</i> ради само са посредницима и обрађује захтјеве које добије од <i>call center</i>-а који ради 24 часа).</p>
1.2 Омјер кварова по приступном воду	за 100 линија у посматраном периоду	6,06%
1.3 Вријеме уклањања квара за приступне водове	за 80% кварова на приступном воду у посматраном периоду	31,53 (сати)
	за 95% кварова на приступном воду у посматраном периоду	54,81 (сати)
	за 80% осталих кварова	21,85 (сати)
	за 95% осталих кварова	32,22 (сати)
	% уклоњених кварова циљаног дана	58,37% 72,30% осталих кварова

	вријеме за примања 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	8,5s 90,11%
1.5 Одзивно вријеме службе за давање информација из Именика	просјечно вријеме одговора у посматраном периоду % одговорених позива у периоду до 20 секунди	7,5s 94,08%
1.6 Омјер броја јавних телефонских говорница у исправном стању	% у посматраном периоду	99,31%
1.7 Учесталост притужби у вези са исправношћу рачуна	% у посматраном периоду	0,12%
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>	1,43 (дани)
	просјечно вријеме успоставе Интернет услуге у посматраном периоду за широкопојасни приступ Интернету	3,22 (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: 5,70% Међународни одлазни саобраћај: 3,30% Национални саобраћај: 2,93% <i>Напомена:</i> као последица елементарне непогоде у мјесецу мају су евидентиране деградиране вриједности омјера неуспјешних позива.