

**ИЗВЈЕШТАЈ О ВРИЈЕДНОСТИМА ПАРАМЕТАРА КВАЛИТЕТА ЈАВНИХ
ТЕЛЕКОМУНИКАЦИОНИХ УСЛУГА У ФИКСНОЈ МРЕЖИ МТЕЛА
ЗА ПЕРИОД ОД 01.01.2015. ДО 30.06.2015. ГОДИНЕ**

| Параметар | Мјера | Статистика |
|--|---|--|
| | за 95% остварених прикључака у посматраном периоду | 3,01 (дани) |
| | % успостављених услуга до договореног термина | 99,66% |
| 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 – 32 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</p> <p>Субота Од 08:00 до 15:00 – 30 продајних мјеста 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</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 – 10 канцеларија</p> <p><u>Мтел express:</u></p> <p>Понедељак–петак од 08:00 до 21:00 (Мтел <i>express</i> ради само са посредницима и обрађује захтјева 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 | 5,72% |
| 1.3 Вријеме уклањања квара за приступне водове | за 80% кварова на приступном воду у посматраном периоду | 27,76 (сати) |
| | за 95% кварова на приступном воду у посматраном периоду | 39,84 (сати) |
| | за 80% осталих кварова | 23,53 (сати) |
| | за 95% осталих кварова | 32,33 (сати) |
| | % уклоњених кварова циљаног дана | 62,16% 70,83% 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 87% |
| 1.5 Одзивно вријеме службе за давање информација из Именика | просјечно вријеме одговора у посматраном периоду % одговорених позива у периоду до 20 секунди | 7,3s 94% |
| 1.6 Омјер броја јавних телефонских говорница у исправном стању | % у посматраном периоду | 99,42% |
| 1.7 Учесталост притужби у вези са исправношћу рачуна | % у посматраном периоду | 0,10% |
| 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> | 0,33 (дани) |
| | просјечно вријеме успоставе Интернет услуге у посматраном периоду за широкопојасни приступ Интернету | 4,37 (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: 5,12% Међународни одлазни саобраћај: 2,71% Национални саобраћај: 1,91% |