

IZVJEŠTAJI O VRIJEDNOSTIMA PARAMETARA KVALITETA JAVNIH ELEKTRONSKIH KOMUNIKACIONIH USLUGA

Izveštaj o vrijednostima parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži m:tel-a

Podaci za period: **od 01.10.2012. do 31.12.2012.**

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	(dani) 1
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	99%
	Vrijeme primanja zahtjeva	od 0 do 24 radnim danom od 0 do 24 subotom od 0 do 24 nedjeljom
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu	% 8,3
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	(sati) 10
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	(sati) 14
	za 80% ostalih kvarova	15,6(sati)
	za 95% ostalih kvarova	24(sati)
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	%
	Vrijeme primanja zahtjeva	od 0 do 24 radnim danom od 0 do 24 subotom od 0 do 24 nedjeljom
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	(sekunde) 9,7
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	85,24%
1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	(sekunde) 9,7
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	85,24%
1.6 Procenat javnih telefonskih govornica u funkciji	% u posmatranom razdoblju	%
1.7 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,26%
1.8 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike)	% u posmatranom razdoblju	% nemamo
1.9 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva	% u posmatranom razdoblju	0%



1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0,0744%
Internet		
1.11 Dostignuta brzina prenosa podataka	Maksimalna brzina prenosa	3898,88/726,96kbit/s
	Minimalna brzina prenosa	3881,92/723,44kbit/s
	Srednja vrijednost brzine prenosa	3894,42/725,2kbit/s
	Standardna devijacija brzine prenosa	6,25/1,76kbit/s
1.12 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	0%
1.13 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	8,2(ms)
	Standardna devijacija kašnjenja	0,72(ms)

