

## 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 01.01.2013. do 31.12.2013.godine**

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	% 9,51
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	(sati) 8,75
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	(sati) 13
	za 80% ostalih kvarova	16,32(sati)
	za 95% ostalih kvarova	21,6(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) 27,25
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	75,3
1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	(sekunde) 27,25
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	75,3
1.6 Procenat javnih telefonskih govornica u funkciji	% u posmatranom razdoblju	%
1.7 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,16%
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	0,069
Internet		
1.11 Dostignuta brzina prenosa podataka	Maksimalna brzina prenosa	kbit/s 3877,95/724,95
	Minimalna brzina prenosa	kbit/s 3875/722,10
	Srednja vrijednost brzine prenosa	kbit/s 3881,35/723,52
	Standardna devijacija brzine prenosa	kbit/s 6,23/1,75
1.12 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	% 0
1.13 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	(ms) 8,02
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms) 0,74

