



## IZVJEŠTAJI O VRIJEDNOSTIMA PARAMETARA KVALITETA JAVNIH ELEKTRONSKIH KOMUNIKACIONIH USLUGA

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

Podaci za period: od 01.01.2014.godine do 31.12.2014.godine

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u - posmatranom razdoblju	(sekunde) 29
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 87,36%
1.2 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju	(sekunde) 29
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 87,36
1.3 Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računara	% u posmatranom razdoblju	% 0,06
1.4 Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računara za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnik)	% u posmatranom razdoblju	% 0,18
1.5 Učestalost raskinutih veza	% u posmatranom razdoblju	0,54 (GSM), 0,30 (WCDMA)
1.6 Učestalost neuspješnih SMS poruka <sup>1</sup>	% u posmatranom razdoblju	0,65%
1.7 Vrijeme prijenosa SMS poruka <sup>1</sup>	Prosječno vrijeme prijenosa poruka u posmatranom razdoblju	3,9 sec
1.8 Učestalost neuspješnih MMS poruka <sup>1</sup>	% u posmatranom razdoblju	2,37%
1.9 Vrijeme prijenosa MMS poruka <sup>1</sup>	Prosječno vrijeme prijenosa poruka u posmatranom razdoblju	30 sec
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	1,68%
1.11 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva	% u posmatranom razdoblju	% 0

