

Izveštaj o vrijednostima parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži

Naziv operatora: Crnogorski Telekom AD Podgorica

Usluga: Usluge elektronskih komunikacija na fiksnoj lokaciji

Podaci za period: od 01.01.2013. do 31.12.2013.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji (dani)	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju -Voice	21,1
	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju -ADSL	19,95
	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju -Extra TV	24,29
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina -instaliran samo voice	68,63%
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina -ADSL	76,16%
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina -Extra TV	74,47%
	Vrijeme primanja zahtjeva	Od 08:00 do 20:00 radnim danom Od 08:00 do 14:00 subotom od do nedjeljom
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji (%)	Učestalost kvarova po pristupnoj liniji - voice za 100 linija u posmatranom periodu	12,33%
	Učestalost kvarova po pristupnoj liniji - ADSL za 100 linija u posmatranom periodu	15,52%
	Učestalost kvarova po pristupnoj liniji - Extra TV za 100 linija u posmatranom periodu	22,32%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije (sati)	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju- Voice	46,41
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju- Voice	94,65
	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju- ADSL	48,31
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju - ADSL	91,79
	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju - Extra TV	46,92
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju - Extra TV	90,24
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	% Nemamo targete u odnosu na koje smo se obavezali prema korisniku
	Vrijeme primanja zahtjeva	Od 00:00 do 24:00 radnim danom Od 00:00 do 24:00 subotom od 00:00 do 24:00 nedjeljom
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	18 s
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	74 %

1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	11 s
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	75 %
1.6 Procenat javnih telefonskih govornica u funkciji	% u posmatranom razdoblju	%
1.7 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računara	% u posmatranom razdoblju	0.20 %
1.8 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računara za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike)	% u posmatranom razdoblju	%
1.9 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva	% u posmatranom razdoblju	%
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0,009%

Internet – paket: ADSL Flat5		
1.11 Dostignuta brzina prenosa podataka (download, upload)	Maksimalna brzina prenosa (kbit/s)	5079,36/510,794
	Minimalna brzina prenosa (kbit/s)	4936,327/479,029
	Srednja vrijednost brzine prenosa (kbit/s)	5030,024375/503,86375
	Standardna devijacija brzine prenosa (kbit/s)	40,7011925/6,22476625
1.12 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	0 %
1.13 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja (ms)	11,9645
	Standardna devijacija kašnjenja (ms)	0,5625

Podgorica , mart 2014