

## 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 01.10.2012. do 31.12.2012.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	19.7 (dani) 4.56 (dani) za Data servise
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	%Nemamo targete u odnosu na koje smo se obavezali prema korisniku
	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	za 100 linija u posmatranom periodu	4.74 %
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	67.45(sati)
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	132.3 (sati)
	za 80% ostalih kvarova	75.3 (sati)
	za 95% ostalih kvarova	138.38 (sati)
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	%Nemamo targete u odnosu na koje smo se obavezali prema korisniku
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	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
	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	29 (sekunde)
1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	63 %
	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	11 (sekunde)
1.6 Procenat javnih telefonskih govornica u funkciji	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	76%
	% u posmatranom razdoblju	%
1.7 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0.18%
1.8 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike)	% u posmatranom razdoblju	0%
1.9 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva	% u posmatranom razdoblju	0%
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0.007%

Internet		
1.11 Dostignuta brzina prenosa podataka (download, upload)	Maksimalna brzina prenosa	5027.625/505.16 kbit/s
	Minimalna brzina prenosa	4792.24/481.94 kbit/s
	Srednja vrijednost brzine prenosa	4953.0475/499.5993 kbit/s
	Standardna devijacija brzine Prenosa	39.45641/19.20978 kbit/s
1.12 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	0%
1.13 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	11.796(ms)
	Standardna devijacija kašnjenja	0.684 (ms)

Mjesto i datum: 31. januar 2013

---

<sup>1</sup> Vrijednosti ovih parametara se odnose na navedene usluge u sopstvenoj mreži

