

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: 01.01.2014. do 31.12.2014.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju - Voice (dani)	12,93
	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju - ADSL (dani)	10,77
	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju - ExtraTV (dani)	10,30
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina - Voice (%)	77,37%
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina - ADSL (%)	88,37%
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina - ExtraTV (%)	79,54%
	Vrijeme primanja zahtjeva	od 08:00 do 20:00 radnim danom od 08:00 do 14:00 subotom
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu - Voice (%)	3,50%
	za 100 linija u posmatranom periodu - ADSL (%)	7,79%
	za 100 linija u posmatranom periodu - ExtraTV (%)	6,66%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju - Voice (sati)	48,05
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju - Voice (sati)	97,53
	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju - ADSL (sati)	39,21
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju - ADSL (sati)	77,78
	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju - ExtraTV (sati)	36,27
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju - ExtraTV (sati)	70,40
	za 80% ostalih kvarova (sati)	27,78
	za 95% ostalih kvarova (sati)	58,87
	% 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	22 sec
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	67%

1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	12 sec
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	70%
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	0.00%
1.9 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva	% u posmatranom razdoblju	0.00%
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0,018%

Internet paket ADSL Flat5		
1.11 Dostignuta brzina prenosa podataka (download, upload)	Maksimalna brzina prenosa (DL/UL) (kbit/s)	5216,68/509,17
	Minimalna brzina prenosa (DL/UL) (kbit/s)	5126,72/496,74
	Srednja vrijednost brzine prenosa (DL/UL)	5187,44/503,13
	Standardna devijacija brzine Prenosa (DL/UL) (kbit/s)	30,32/3,79
1.12 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka (%)	0%
1.13 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja (ms)	17,57
	Standardna devijacija kašnjenja (ms)	0,51

Mjesto i datum: Podgorica, januar 2015