

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u **fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži** za II kvartal 2013.godine:

Operator		Crnogorski Telekom	M:Tel
Parametar	Mjera	Statistika	Statistika
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	19,35 (dani) 5,835 (dani) za Data servise	1
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	% Nemaju targete u odnosu na koje su se obavezali prema korisniku	99%
	Vrijeme primanja zahtjeva	od 08 do 20 radnim danom	od 0 do 24 radnim danom
		od 08 do 14 subotom	od 0 do 24 subotom
		od do nedjeljom	od 0 do 24 nedjeljom
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu	6,61%	9,4%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	47,39 (sati)	8 (sati)
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	96,35 (sati)	12 (sati)
	za 80% ostalih kvarova	47,67 (sati)	16,3 (sati)
	za 95% ostalih kvarova	90,52 (sati)	20 (sati)
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	% Nemaju targete u odnosu na koje su se obavezali prema korisniku	%
	Vrijeme primanja zahtjeva	od 0 do 24 radnim danom	od 0 do 24 radnim danom
		od 0 do 24 subotom	od 0 do 24 subotom
od 0 do 24 nedjeljom		od 0 do 24 nedjeljom	
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	16 (sekunde)	37,7 (sekunde)
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	74%	56,22%
1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	11 (sekunde)	37,7 (sekunde)
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	73%	56,22%
1.6 Procenat javnih telefonskih govornica u funkciji	% u posmatranom razdoblju	%	%
1.7 Učestalost	% u posmatranom	0,18%	0,14%

prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	razdoblju		
1.8 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike)	% u posmatranom razdoblju	0%	0%
1.9 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva	% u posmatranom razdoblju	0%	0%
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0,014%	0,069%
Internet			
1.11 Dostignuta brzina prenosa podataka (download, upload)	Maksimalna brzina prenosa	5067,26/508,23 kbit/s	3877,96/724,28kbit/s
	Minimalna brzina prenosa	4969,21/500,26 kbit/s	3874,98/723,42kbit/s
	Srednja vrijednost brzine prenosa	5026,375/504,56 kbit/s	3876,10/723,81kbit/s
	Standardna devijacija brzine prenosa	39,53/2,64 kbit/s	6,21/1,69kbit/s
1.12 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	0%	0%
1.13 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	11,5284 (ms)	8,0 (ms)
	Standardna devijacija kašnjenja	0,5068 (ms)	0,77 (ms)