

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u **fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži** za IV kvartal 2012.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	19,7 (dani) 4,56 (dani) za Data servise	1 (dani)
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	–	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	4,74%	8,3%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	67,45 (sati)	10 (sati)
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	132,3 (sati)	14 (sati)
	za 80% ostalih kvarova	75,3 (sati)	15,6 (sati)
	za 95% ostalih kvarova	138,38 (sati)	24 (sati)
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	–	–
	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	29 (sekunde)	9,7 (sekunde)
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	63%	85,24%
1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	11 (sekunde)	9,7 (sekunde)
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	76%	85,24%
1.6 Procenat javnih telefonskih govornica u funkciji	% u posmatranom razdoblju	–	–
1.7 Učestalost	% u posmatranom	0,18%	0,26%

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	–	–
1.9 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva	% u posmatranom razdoblju	0%	0%
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0,007%	0,0744%
Internet			
1.11 Dostignuta brzina prenosa podataka (download, upload)	Maksimalna brzina prenosa	5072/505 kbit/s	3898/726 kbit/s
	Minimalna brzina prenosa	4792/481 kbit/s	3881/723 kbit/s
	Srednja vrijednost brzine prenosa	4953/499 kbit/s	3894/725 kbit/s
	Standardna devijacija brzine prenosa	39,46/19,21 kbit/s	6,25/1,76 kbit/s
1.12 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	0%	0%
1.13 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	11,796 (ms)	8,2 (ms)
	Standardna devijacija kašnjenja	0,684 (ms)	0,72 (ms)