

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za III kvartal 2019. godine - **usluga fiksne telefonije**:

Parametar	Mjera	Crnogorski Telekom	M:Tel	Telemach	Telenor
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	9,10 (dani)	3,05 (dani)	7,71 (dani)	4 (dani)
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	93,36%	100%	95%	100%
	Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom	od 8 do 20	od 0 do 24	od 0 do 24	od 8 do 17
	subotom	od 8 do 14	od 0 do 24	od 0 do 24	/
	nedeljom	/	od 0 do 24	od 0 do 24	/
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu	5,01%	1,72%	0,65%	0%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	25,42 (sati)	25,41 (sati)	23 (sati)	/
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	79,74 (sati)	44,92 (sati)	47 (sati)	/
	za 80% ostalih kvarova	17,18 (sati)	14,93 (sati)	23 (sati)	/
	za 95% ostalih kvarova	28,84 (sati)	18,31 (sati)	47 (sati)	/
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	/	95%	/
	Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom	od 0 do 24	od 0 do 24	od 0 do 24	od 0 do 24
	subotom	od 0 do 24	od 0 do 24	od 0 do 24	od 0 do 24
	nedeljom	od 0 do 24	od 0 do 24	od 0 do 24	od 0 do 24
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	24 (sekunde)	23,68 (sekunde)	21 (sekunde)	N/A
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	68%	89,73%	79,34%	N/A
1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	11 (sekunde)	23,68 (sekunde)	/	N/A
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	71%	89,73%	/	N/A
1.6 Procenat javnih telefonskih govornica u funkciji	% u posmatranom razdoblju	N/A	N/A	N/A	N/A

1.7 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,11%	0,09%	0%	0%
1.8 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za pre-paid korisnike	% u posmatranom razdoblju	N/A	N/A	N/A	N/A
1.9 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva	% u posmatranom razdoblju	0%	0 %	1,75%	0%
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0%	7,35 %	1,81%	1,65%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	1,73 (sekunde)	0,773 (sekunde)	1,79 (sekunde)	2,59 (sekunde)
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	1,45 (sekunde)	0,81 (sekunde)	1,78 (sekunde)	2,35 (sekunde)
	prosječno vrijeme za međunarodne pozive	/	/	5,17 (sekunde)	3,40 (sekunde)
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% međunarodnih poziva	/	/	5,15 (sekunde)	3,06 (sekunde)