

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za IV 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	11,85 (dani)	3,06 (dani)	7,86 (dani)	4 (dani)
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	89,23%	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	4,59%	1,93%	0,40%	1,33%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	26,78 (sati)	25,99 (sati)	20 (sati)	7,25 (sati)
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	98,56 (sati)	45,49 (sati)	46 (sati)	7,25 (sati)
	za 80% ostalih kvarova	21,34 (sati)	14,12 (sati)	20 (sati)	3,65 (sati)
	za 95% ostalih kvarova	28,11 (sati)	18,45 (sati)	46 (sati)	3,65 (sati)
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	/	99%	100%
	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	15 (sekunde)	23,33 (sekunde)	22 (sekunde)	N/A
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	78%	89,80%	76,51%	N/A
1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	9 (sekunde)	23,68 (sekunde)	/	N/A
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	76%	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	0,10%	0,10%	0,0052%	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 %	1,81%	0%
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0%	6,13 %	1,79%	3,86%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	1,60 (sekunde)	0,703 (sekunde)	1,78 (sekunde)	0,92 (sekunde)
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	1,41 (sekunde)	0,78 (sekunde)	1,64 (sekunde)	0,75 (sekunde)
	prosječno vrijeme za međunarodne pozive	/	/	5,29 (sekunde)	1,96 (sekunde)
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% međunarodnih poziva	/	/	5,18 (sekunde)	1,60 (sekunde)