

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za 2018. godinu - **usluga fiksne telefonije:**

Parametar	Mjera	Crnogorski Telekom	M:Tel	Telemach	Telenor
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluga na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	8,73 (dani)	3,06 (dani)	9,63 (dani)	4 (dani)
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	91,30%	100%	92%	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	1,85%	2,49%	1,11%	5,65%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	31,87 (sati)	27,95 (sati)	18 (sati)	17,98 (sati)
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	66,82 (sati)	45,99 (sati)	35 (sati)	20,23 (sati)
	za 80% ostalih kvarova	1,46 (sati)	13,48 (sati)	18 (sati)	2,33 (sati)
	za 95% ostalih kvarova	18,52 (sati)	18,08 (sati)	35 (sati)	23,47 (sati)
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	/	98%	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	22 (sekunde)	24,49 (sekunde)	5,20 (sekunde)	4 (sekunde)
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	69%	89,43%	80%	100%
1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	9 (sekunde)	24,49 (sekunde)	0 (sekunde)	15,67 (sekunde)
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	73%	89,43%	/	66,67%

1.6 Procenat javnih telefonskih govornica u funkciji	% u posmatranom razdoblju	N/A	N/A	N/A	N/A
1.7 Učestalost prigovora/pri tužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,11%	0,10%	0%	0%
1.8 Učestalost prigovora/pri tužbi u vezi ispravnosti računa za pre-paid korisnike	% u posmatranom razdoblju	0%	/	N/A	N/A
1.9 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva	% u posmatranom razdoblju	0%	0%	1,57%	0%
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0%	0,185%	1,83%	3%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	1,86 (sekunde)	2,71 (sekunde)	1,78 (sekunde)	2,3 (sekunde)
	procenat unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	1,63 (sekunde)	2,55 (sekunde)	1,59 (sekunde)	1,8 (sekunde)
	prosječno vrijeme za međunarodne pozive	/	3,52 (sekunde)	5,56 (sekunde)	6,9 (sekunde)
	procenat unutar koga je uspostavljeno 95% međunarodnih poziva	/	3,50 (sekunde)	4,90 (sekunde)	5,7 (sekunde)