

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za II kvartal 2018.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	8,02 (dani)	3,1 (dani)	10,03 (dani)	4 (dani)
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	92,93%	100%	91%	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%	2,43%	0,93%	2,75%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	38,45 (sati)	27,93 (sati)	19 (sati)	20,23 (sati)
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	62,33 (sati)	45,81 (sati)	27 (sati)	20,23 (sati)
	za 80% ostalih kvarova	1,23 (sati)	13,6 (sati)	19 (sati)	1,70 (sati)
	za 95% ostalih kvarova	17,77 (sati)	18,05 (sati)	27 (sati)	2,53 (sati)
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	/	97%	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	19 (sekunde)	24,8 (sekunde)	2,28 (sekunde)	4 (sekunde)
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	71%	89,44%	75%	100%
1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	9 (sekunde)	24,8 (sekunde)	/	32 (sekunde)
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	74%	89,44%	/	50%
1.6 Procenat javnih telefonskih	% u posmatranom razdoblju	N/A	N/A	N/A	N/A

govornica u funkciji					
1.7 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,07%	0,10%	0%	0%
1.8 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za pre-paid korisnike	% u posmatranom razdoblju	/	/	0%	N/A
1.9 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva	% u posmatranom razdoblju	0%	0 %	1,61%	0%
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0%	0,187%	1,79%	5,3%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	1,826 (sekunde)	2,78 (sekunde)	1,73 (sekunde)	1,747 (sekunde)
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	1,63 (sekunde)	2,54 (sekunde)	1,49 (sekunde)	1,471 (sekunde)
	prosječno vrijeme za međunarodne pozive	/	3,59 (sekunde)	5,54 (sekunde)	6,426 (sekunde)
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% međunarodnih poziva	/	3,45 (sekunde)	4,88 (sekunde)	6,082 (sekunde)