

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za III 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	<b>9,01 (dani)</b>	<b>3,09 (dani)</b>	<b>10,17 (dani)</b>	<b>4 (dani)</b>
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	<b>90,64%</b>	<b>100%</b>	<b>91%</b>	<b>100%</b>
	Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom	<b>od 8 do 20</b>	<b>od 0 do 24</b>	<b>od 0 do 24</b>	<b>od 8 do 17</b>
	subotom	<b>od 8 do 14</b>	<b>od 0 do 24</b>	<b>od 0 do 24</b>	<b>/</b>
	nedeljom	<b>/</b>	<b>od 0 do 24</b>	<b>od 0 do 24</b>	<b>/</b>
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu	<b>1,85%</b>	<b>2,47%</b>	<b>1,04%</b>	<b>1,29%</b>
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	<b>29,58 (sati)</b>	<b>27,87 (sati)</b>	<b>17 (sati)</b>	<b>0,88 (sati)</b>
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	<b>68,83 (sati)</b>	<b>45,83 (sati)</b>	<b>29 (sati)</b>	<b>0,88 (sati)</b>
	za 80% ostalih kvarova	<b>1,79 (sati)</b>	<b>13,7 (sati)</b>	<b>17 (sati)</b>	<b>1,25 (sati)</b>
	za 95% ostalih kvarova	<b>19,12 (sati)</b>	<b>18,1 (sati)</b>	<b>29 (sati)</b>	<b>1,25 (sati)</b>
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	<b>/</b>	<b>/</b>	<b>99%</b>	<b>100%</b>
	Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom	<b>od 0 do 24</b>	<b>od 0 do 24</b>	<b>od 0 do 24</b>	<b>od 0 do 24</b>
	subotom	<b>od 0 do 24</b>	<b>od 0 do 24</b>	<b>od 0 do 24</b>	<b>od 0 do 24</b>
	nedeljom	<b>od 0 do 24</b>	<b>od 0 do 24</b>	<b>od 0 do 24</b>	<b>od 0 do 24</b>
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	<b>28 (sekunde)</b>	<b>23,9 (sekunde)</b>	<b>2,22 (sekunde)</b>	<b>1 (sekunde)</b>
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	<b>64%</b>	<b>89,47%</b>	<b>83%</b>	<b>100%</b>
1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	<b>10 (sekunde)</b>	<b>23,9 (sekunde)</b>	<b>/</b>	<b>8 (sekunde)</b>
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	<b>71%</b>	<b>89,47%</b>	<b>/</b>	<b>60%</b>
1.6 Procenat javnih telefonskih	% u posmatranom razdoblju	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>

govornica u funkciji					
1.7 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,12%	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 %	1,66%	0%
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0%	0,187%	1,88%	0,9%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	1,98 (sekunde)	2,78 (sekunde)	1,79 (sekunde)	2,229 (sekunde)
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	1,80 (sekunde)	2,54 (sekunde)	1,56 (sekunde)	1,872 (sekunde)
	prosječno vrijeme za međunarodne pozive	/	3,59 (sekunde)	5,41 (sekunde)	5,982 (sekunde)
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% međunarodnih poziva	/	3,45 (sekunde)	4,81 (sekunde)	5,359 (sekunde)