

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za 2017.godinu - **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>9,25 (dani)</b>	/	/	<b>4 (dani)</b>
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	<b>91,19%</b>	<b>99%</b>	/	<b>100%</b>
	Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom	<b>od 8 do 20</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>	/	/
	nedeljom	/	<b>od 0 do 24</b>	/	/
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu	<b>1,85%</b>	<b>8,25%</b>	/	<b>19,96%</b>
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	<b>29,85 (sati)</b>	<b>8 (sati)</b>	/	<b>21 (sati)</b>
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	<b>69,32 (sati)</b>	<b>12 (sati)</b>	/	<b>52,88 (sati)</b>
	za 80% ostalih kvarova	<b>1,59 (sati)</b>	<b>16 (sati)</b>	/	<b>23,03 (sati)</b>
	za 95% ostalih kvarova	<b>19,09 (sati)</b>	<b>20,5 (sati)</b>	/	<b>27,67 (sati)</b>
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	/	/	<b>85,19%</b>
	Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom	<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>
	nedeljom	<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>16 (sekunde)</b>	<b>26,64 (sekunde)</b>	/	<b>10 (sekunde)</b>
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	<b>74%</b>	<b>88,94%</b>	/	<b>100%</b>
1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	<b>9 (sekunde)</b>	<b>26,64 (sekunde)</b>	/	<b>15 (sekunde)</b>
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	<b>74%</b>	<b>88,94%</b>	/	<b>82%</b>
1.6 Procenat javnih telefonskih govornica u funkciji	% u posmatranom razdoblju	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>

1.7 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,12%	0,12%	/	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%	/	0%
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0%	0,174%	/	27%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	2,05 (sekunde)	2,475 (sekunde)	/	3,32 (sekunde)
	procenat unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	1,84 (sekunde)	2,64 (sekunde)	/	N/A
	prosječno vrijeme za međunarodne pozive	/	3,16 (sekunde)	/	N/A
	procenat unutar koga je uspostavljeno 95% međunarodnih poziva	/	3,45 (sekunde)	/	N/A