

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za II kvartal 2017.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>9,53 (dani)</b>	/	/	<b>9 (dani)</b>
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	<b>91,92%</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>1,94%</b>	<b>8,50%</b>	/	<b>0,15%</b>
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	<b>29,78 (sati)</b>	<b>8 (sati)</b>	/	<b>22,25 (sati)</b>
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	<b>69,43 (sati)</b>	<b>12 (sati)</b>	/	<b>23,86 (sati)</b>
	za 80% ostalih kvarova	<b>2,30 (sati)</b>	<b>16 (sati)</b>	/	<b>22,26 (sati)</b>
	za 95% ostalih kvarova	<b>19,27 (sati)</b>	<b>21(sati)</b>	/	<b>22,83 (sati)</b>
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	/	/	/
	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>15 (sekunde)</b>	<b>28,12 (sekunde)</b>	/	<b>10 (sekunde)</b>
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	<b>73%</b>	<b>88,57%</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>28,12 (sekunde)</b>	/	<b>10 (sekunde)</b>
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	<b>74%</b>	<b>88,57%</b>	/	<b>100%</b>

1.6 Procenat javnih telefonskih govornica u funkciji	% u posmatranom razdoblju	/	/	/	/
1.7 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,10%	0,12%	/	0%
1.8 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za pre-paid korisnike	% u posmatranom razdoblju	0%	/	/	0%
1.9 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva	% u posmatranom razdoblju	0%	0%	/	0%
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0%	0,17%	/	11%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	2,08 (sekunde)	2,45 (sekunde)	/	2,23 (sekunde)
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	1,86 (sekunde)	2,63 (sekunde)	/	/
	prosječno vrijeme za međunarodne pozive	6,39 (sekunde)	3,10 (sekunde)	/	/
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% međunarodnih poziva	6,37 (sekunde)	3,37 (sekunde)	/	/