

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za 2016.godinu - **usluga fiksne telefonije**:

Parametar	Mjera	Crnogorski Telekom	M:Tel	Telemach
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	10,79 (dani)	1(dani)	7,39 (dani)
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	89,82%	99%	98,54%
	Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom	od 8 do 20	od 0 do 24	od 8 do 21
	subotom	od 8 do 14	od 0 do 24	od 8 do 20
	nedeljom	/	od 0 do 24	od 10 do 18
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu	2,41%	8%	9,8%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	31,57 (sati)	8 (sati)	31,77 (sati)
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	71,79 (sati)	12 (sati)	47,03 (sati)
	za 80% ostalih kvarova	1,21 (sati)	15 (sati)	47,03 (sati)
	za 95% ostalih kvarova	23,17 (sati)	21,5 (sati)	63,08 (sati)
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	/	97,69%
	Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom	od 0 do 24	od 0 do 24	od 8 do 21
	subotom	od 0 do 24	od 0 do 24	od 8 do 20
	nedeljom	od 0 do 24	od 0 do 24	od 10 do 18
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	19 (sekunde)	30,55 (sekunde)	1,45 (sekunde)
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	71%	87,81%	92%
1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	10 (sekunde)	30,55 (sekunde)	/
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	71%	87,81%	/
1.6 Procenat javnih telefonskih govornica u funkciji	% u posmatranom razdoblju	/	/	/
1.7 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,19%	0,14%	0,5%

1.8 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za pre-paid korisnike	% u posmatranom razdoblju	0%	/	0,1%
1.9 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva	% u posmatranom razdoblju	0%	0%	2,50%
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0%	0,173%	1,94%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	2,16 (sekunde)	2,45 (sekunde)	1,79 (sekunde)
	procenat unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	1,96 (sekunde)	2,41 (sekunde)	1,50 (sekunde)
	prosječno vrijeme za međunarodne pozive	6,41 (sekunde)	2,70 (sekunde)	5,51 (sekunde)
	procenat unutar koga je uspostavljeno 95% međunarodnih poziva	6,40 (sekunde)	2,77 (sekunde)	4,94 (sekunde)