

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za I kvartal 2016.godine - **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	12,47 (dani)	1 (dani)	7,10 (dani)
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	89,13%	99%	98,90
	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	2,6%	8%	9,6%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	32,80 (sati)	8 (sati)	32 (sati)
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	73,28 (sati)	12 (sati)	48 (sati)
	za 80% ostalih kvarova	1,84 (sati)	15 (sati)	48 (sati)
	za 95% ostalih kvarova	24,85 (sati)	22 (sati)	72 (sati)
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	/	97,8%
	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	20 (sekunde)	30 (sekunde)	1,45 (sekunde)
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	68%	86,80%	92%
1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	10 (sekunde)	30 (sekunde)	/
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	69%	86,80%	/
1.6 Procenat javnih telefonskih govornica u funkciji	% u posmatranom razdoblju	/	/	/

1.7 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,24%	0,14%	0,05%
1.8 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za pre-paid korisnike	% u posmatranom razdoblju	0%	/	0,01%
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%	0,1725%	1,94%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	2,03 (sekunde)	2,492 (sekunde)	1,79 (sekunde)
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	1,80 (sekunde)	2,42 (sekunde)	1,50 (sekunde)
	prosječno vrijeme za međunarodne pozive	6,39 (sekunde)	2,86 (sekunde)	5,51 (sekunde)
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% međunarodnih poziva	6,39 (sekunde)	2,83 (sekunde)	4,94 (sekunde)