

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za III 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       | <b>11,78 (dani)</b> | <b>1 (dani)</b>        | <b>7,50 (dani)</b>    |
|  | % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina              | <b>87,76%</b>       | <b>99%</b>             | <b>98,40</b>          |
|  | Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom                     | <b>od 8 do 20</b>   | <b>od 0 do 24</b>      | <b>od 8 do 21</b>     |
|  | subotom   | <b>od 8 do 14</b>   | <b>od 0 do 24</b>      | <b>od 8 do 20</b>     |
|  | nedeljom  | <b>/</b>            | <b>od 0 do 24</b>      | <b>od 10 do 18</b>    |
| 1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji                            | za 100 linija u posmatranom periodu                         | <b>2,43%</b>        | <b>8%</b>              | <b>9,87%</b>          |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije                      | za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju | <b>32,25 (sati)</b> | <b>8 (sati)</b>        | <b>31 (sati)</b>      |
|  | za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju | <b>72,52 (sati)</b> | <b>12 (sati)</b>       | <b>45 (sati)</b>      |
|  | za 80% ostalih kvarova                                      | <b>1,02 (sati)</b>  | <b>15 (sati)</b>       | <b>45 (sati)</b>      |
|  | za 95% ostalih kvarova                                      | <b>23,88 (sati)</b> | <b>22 (sati)</b>       | <b>60 (sati)</b>      |
|  | % uklonjenih kvarova ciljanog dana                          | <b>/</b>            | <b>/</b>               | <b>97,7%</b>          |
|  | Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom                     | <b>od 0 do 24</b>   | <b>od 0 do 24</b>      | <b>od 8 do 21</b>     |
|  | subotom   | <b>od 0 do 24</b>   | <b>od 0 do 24</b>      | <b>od 8 do 20</b>     |
|  | nedeljom  | <b>od 0 do 24</b>   | <b>od 0 do 24</b>      | <b>od 10 do 18</b>    |
| 1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike                                 | prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu            | <b>20 (sekunde)</b> | <b>28,23 (sekunde)</b> | <b>1,45 (sekunde)</b> |
|  | % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi                   | <b>70%</b>          | <b>86,97%</b>          | <b>92%</b>            |
| 1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku | prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu            | <b>10 (sekunde)</b> | <b>28,23 (sekunde)</b> | <b>/</b>              |
|  | % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi                   | <b>71%</b>          | <b>86,97%</b>          | <b>/</b>              |
| 1.6 Procenat javnih telefonskih govornica u funkciji                   | % u posmatranom razdoblju                                   | <b>/</b>            | <b>/</b>               | <b>/</b>              |

|   |  |                       |                       |                       |
|---|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1.7 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa                       | % u posmatranom razdoblju  | <b>0,18%</b>          | <b>0,14%</b>          | <b>0,05%</b>          |
| 1.8 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za pre-paid korisnike | % u posmatranom razdoblju  | <b>0%</b>             | <b>/</b>              | <b>0,01%</b>          |
| 1.9 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva            | % u posmatranom razdoblju  | <b>0%</b>             | <b>0%</b>             | <b>2,50%</b>          |
| 1.10 Učestalost neuspješnih poziva  | % u posmatranom razdoblju  | <b>0%</b>             | <b>0,17%</b>          | <b>1,94%</b>          |
| 1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva  | prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive                       | <b>2,26 (sekunde)</b> | <b>2,48 (sekunde)</b> | <b>1,79 (sekunde)</b> |
|   | vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva | <b>2,03 (sekunde)</b> | <b>2,42 (sekunde)</b> | <b>1,50 (sekunde)</b> |
|   | prosječno vrijeme za međunarodne pozive                          | <b>6,41 (sekunde)</b> | <b>2,76 (sekunde)</b> | <b>5,51 (sekunde)</b> |
|   | vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% međunarodnih poziva     | <b>6,40 (sekunde)</b> | <b>2,79 (sekunde)</b> | <b>4,94 (sekunde)</b> |