

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za IV 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>9,12 (dani)</b>	<b>1 (dani)</b>	<b>7,55 (dani)</b>
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	<b>90,12%</b>	<b>99%</b>	<b>98,35</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>1,99%</b>	<b>8%</b>	<b>9,83%</b>
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	<b>29,99 (sati)</b>	<b>8 (sati)</b>	<b>31 (sati)</b>
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	<b>70,12 (sati)</b>	<b>12 (sati)</b>	<b>44 (sati)</b>
	za 80% ostalih kvarova	<b>0,97 (sati)</b>	<b>15,1 (sati)</b>	<b>44 (sati)</b>
	za 95% ostalih kvarova	<b>20,75 (sati)</b>	<b>21 (sati)</b>	<b>55 (sati)</b>
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	<b>/</b>	<b>/</b>	<b>97,69%</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>16 (sekunde)</b>	<b>31,33 (sekunde)</b>	<b>1,45 (sekunde)</b>
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	<b>75%</b>	<b>88,21%</b>	<b>92%</b>
1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	<b>9 (sekunde)</b>	<b>31,33 (sekunde)</b>	<b>/</b>
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	<b>73%</b>	<b>88,21%</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>0,13%</b>	<b>0,13%</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>2,49%</b>
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	<b>0%</b>	<b>0,176%</b>	<b>1,93%</b>
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	<b>2,28 (sekunde)</b>	<b>2,46 (sekunde)</b>	<b>1,78 (sekunde)</b>
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	<b>2,07 (sekunde)</b>	<b>2,45 (sekunde)</b>	<b>1,49 (sekunde)</b>
	prosječno vrijeme za međunarodne pozive	<b>6,39 (sekunde)</b>	<b>2,75 (sekunde)</b>	<b>5,50 (sekunde)</b>
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% međunarodnih poziva	<b>6,38 (sekunde)</b>	<b>2,76 (sekunde)</b>	<b>4,93 (sekunde)</b>