

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za 2020. godinu - **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	9,73 (dani)	3,18 (dani)	6,90 (dani)	4 (dani)
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	92,05%	100%	96%	100%
	Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom	8-20h	0-24h	0-24h	8-17h
	subotom	8-14h	0-24h	0-24h	/
	nedeljom	/	0-24h	0-24h	/
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu	3,88%	1,92%	0,29%	3,46%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	35,43 (sati)	26,26 (sati)	20,50 (sati)	20,33 (sati)
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	102,67 (sati)	45,52 (sati)	31 (sati)	20,33 (sati)
	za 80% ostalih kvarova	28,38 (sati)	14,97 (sati)	20,50 (sati)	4,38 (sati)
	za 95% ostalih kvarova	42,66 (sati)	18,70 (sati)	31 (sati)	5,18 (sati)
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	/	99,25%	100%
	Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom	0-24h	0-24h	0-24h	0-24h
	subotom	0-24h	0-24h	0-24h	0-24h
	nedeljom	0-24h	0-24h	0-24h	0-24h
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	20 (sekunde)	22,32 (sekunde)	18 (sekunde)	4 (sekunde)
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	73%	89,77%	79,71%	100%
1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	10 (sekunde)	22,32 (sekunde)	/	N/A
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	74%	89,77%	/	N/A
1.6 Procenat javnih telefonskih govornica u funkciji	% u posmatranom razdoblju	N/A	N/A	N/A	N/A

1.7 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,09%	0,10%	0,0035%	0%
1.8 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za pre-paid korisnike	% u posmatranom razdoblju	N/A	N/A	N/A	N/A
1.9 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva	% u posmatranom razdoblju	0%	0 %	1,85%	0%
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0%	7,71 %	1,81%	2,49%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	1,40 (sekunde)	0,541 (sekunde)	1,82 (sekunde)	2,10 (sekunde)
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	1,32 (sekunde)	0,679 (sekunde)	1,73 (sekunde)	1,98 (sekunde)