

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za IV kvartal 2020. godine - **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	9,97 dana	3,25 dana	4,64 dana	4 dana
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	91,27%	100%	99%	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	4,17%	1,95%	0,29%	1,08%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	47,15 sati	26,13 sati	21 sati	2,23 sati
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	123,64 sati	45,43 sati	26 sati	2,23 sati
	za 80% ostalih kvarova	18,71 sati	15,10 sati	21 sati	1,90 sati
	za 95% ostalih kvarova	44,94 sati	18,79 sati	26 sati	1,90 sati
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	/	100%	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	19 s	21,87 s	15 s	N/A
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	73%	89,73%	82,40%	N/A
1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	10 s	21,87 s	/	N/A
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	71%	89,73%	/	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	0,10%	0,09%	0,0017%	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%	1,94%	0%
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0%	6,54%	1,84%	2,12%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	1,66 s	0,504 s	1,82 s	2,70 s
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	1,49 s	0,686 s	1,69 s	2,48 s