

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za II 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	8,04 dana	3,02 dana	7,85 dana	4 dana
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	94,84%	100%	95%	100%
	Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom	od 8 do 20	od 0 do 24	od 0 do 24	od 8 do 17
	subotom	od 8 do 14	od 0 do 24	od 0 do 24	/
	nedeljom	/	od 0 do 24	od 0 do 24	/
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu	3,49%	1,89%	0,23%	0%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	28,86 sati	26,57 sati	24 sati	/
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	96,82 sati	45,57 sati	43 sati	/
	za 80% ostalih kvarova	47,29 sati	14,8 sati	24 sati	0,7 sati
	za 95% ostalih kvarova	47,29 sati	18,72 sati	43 sati	0,7 sati
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	/	97%	100%
	Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom	od 0 do 24	od 0 do 24	od 0 do 24	od 0 do 24
	subotom	od 0 do 24	od 0 do 24	od 0 do 24	od 0 do 24
	nedeljom	od 0 do 24	od 0 do 24	od 0 do 24	od 0 do 24
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	19 s	22,77 s	14 s	N/A
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	75%	89,69%	85,24 %	N/A
1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	9 s	22,77 s	/	N/A
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	78%	89,69%	/	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	<b>0,08%</b>	<b>0,01%</b>	<b>0,005%</b>	<b>0%</b>
1.8 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za pre-paid korisnike	% u posmatranom razdoblju	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>
1.9 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva	% u posmatranom razdoblju	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>1,86%</b>	<b>0%</b>
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	<b>0%</b>	<b>2,93%</b>	<b>1,82%</b>	<b>1,97%</b>
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	<b>1,28 s</b>	<b>0,561 s</b>	<b>1,84 s</b>	<b>2,16 s</b>
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	<b>1,16 s</b>	<b>0,684 s</b>	<b>1,77 s</b>	<b>1,94 s</b>