

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za I 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	12,10 dana	3,01 dana	7,45 dana	4 dana
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	88,39%	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	3,25%	1,97%	0,30%	2,53%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	24,35 sati	26,39 sati	16 sati	20,33 sati
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	75,06 sati	45,63 sati	24 sati	20,33 sati
	za 80% ostalih kvarova	19,87 sati	14,91 sati	16 sati	5,18 sati
	za 95% ostalih kvarova	25,56 sati	18,89 sati	24 sati	5,18 sati
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	/	100%	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	22,73 s	23 s	N/A
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	74%	89,77%	80,55 %	N/A
1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	10 s	22,73 s	/	N/A
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	76%	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	<b>0,08%</b>	<b>0,10%</b>	<b>0,003%</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>1,76%</b>	<b>0%</b>
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	<b>0%</b>	<b>6,31%</b>	<b>1,77%</b>	<b>4,05%</b>
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	<b>1,33 s</b>	<b>0,634 s</b>	<b>1,81 s</b>	<b>2,14 s</b>
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	<b>1,13 s</b>	<b>0,730 s</b>	<b>1,73 s</b>	<b>1,92 s</b>