

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za I kvartal 2021. 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	9,93 dana	3,15 dana	5,93 dana	4 dana
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	93,13%	100%	98%	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	3,74%	1,99%	0,20%	0%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	39,68 sati	37,43 sati	7 sati	0 sati
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	128,43 sati	71,67 sati	23 sati	0 sati
	za 80% ostalih kvarova	27,01 sati	17,60 sati	7 sati	18,42 sati
	za 95% ostalih kvarova	27,01 sati	28,21 sati	23 sati	18,42 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	25 s	22,75 s	16 s	N/A
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	68%	90,15%	79,60%	N/A
1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	10 s	11,89 s	/	N/A
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	72%	91,21%	/	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>0,11%</b>	<b>0,10%</b>	<b>0,00163%</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>1,91%</b>	<b>0%</b>
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	<b>0%</b>	<b>7,71%</b>	<b>1,85%</b>	<b>1,92%</b>
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	<b>1,88 s</b>	<b>0,6548 s</b>	<b>1,75 s</b>	<b>2,95 s</b>
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	<b>1,71 s</b>	<b>0,871 s</b>	<b>1,74 s</b>	<b>2,81 s</b>