

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za II 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	8,96 dana	3,29 dana	6,05 dana	4 dana
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	93,46%	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	3,86%	2,15%	0,20%	0,03%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	40,75 sati	24,26 sati	27 sati	14,50 sati
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	113,08 sati	50 sati	46 sati	14,50 sati
	za 80% ostalih kvarova	28,39 sati	24,31 sati	27 sati	12,90 sati
	za 95% ostalih kvarova	28,39 sati	49,73 sati	46 sati	12,90 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	25 s	22,53 s	15 s	9 s
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	67%	90,11%	81,48%	100%
1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	10 s	11,94 s	/	N/A
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	71%	91,19%	/	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	0,08%	0,10%	0,00175%	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%	2,20%	0%
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0%	16,56%	1,81%	0,03%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	1,86 s	0,854 s	1,77 s	2,76 s
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	1,69 s	1,33 s	1,50 s	2,53 s