

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za III 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	9,22 dana	3,39 dana	5,96 dana	4 dana
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	93,19%	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	3,85%	2,26%	0,20%	2,01%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	49,16 sati	24,29 sati	23 sati	29,47 sati
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	119,51 sati	45,61 sati	40 sati	29,47 sati
	za 80% ostalih kvarova	5,41 sati	23,86 sati	23 sati	1,55 sati
	za 95% ostalih kvarova	25,63 sati	49,41 sati	40 sati	1,55 sati
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	/	98%	75%
	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	32 s	21,51 s	14 s	N/A
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	61%	90,31%	85,18%	100%
1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	11 s	11,87 s	/	N/A
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	69%	91,29%	/	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%	0,09%	0,0012%	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%	1,84%	0%
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0%	9,68%	1,78%	8,9%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	1,89 s	1,6 s	1,75 s	1,5 s
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	1,71 s	1,84 s	1,71 s	1,23 s