

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za IV 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	8,63 dana	3,37 dana	6,66 dana	4 dana
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	97,99%	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	3,79%	2,31%	0,20%	1%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	26,66 sati	23,36 sati	9 sati	1,6 sati
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	73,61 sati	44,44 sati	27 sati	1,6 sati
	za 80% ostalih kvarova	3,58 sati	22,74 sati	9 sati	3,55 sati
	za 95% ostalih kvarova	10,23 sati	43,10 sati	27 sati	3,55 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	22 s	21,61 s	15 s	N/A
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	72%	90,07%	81,41%	N/A
1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	9 s	11,91 s	/	N/A
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	79%	91,25%	/	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	0,07%	0,09%	0,0013%	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%	1,91%	0%
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0%	12,59%	1,83%	3,45%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	1,64 s	1,45 s	1,78 s	1,59 s
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	1,46 s	1,6 s	1,69 s	1,36 s