

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za 2021. godinu - **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	9,19 (dani)	3,3 (dani)	6,15 (dani)	4 (dani)
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	94,44%	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	3,81%	2,18%	0,20%	1,51%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	38,06 (sati)	24,68 (sati)	17 (sati)	14,50 (sati)
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	108,65 (sati)	49,59 (sati)	34 (sati)	29,47 (sati)
	za 80% ostalih kvarova	16,09 (sati)	24,07 (sati)	17 (sati)	3,55 (sati)
	za 95% ostalih kvarova	22,81 (sati)	50,37 (sati)	34 (sati)	18,42 (sati)
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	/	100%	94,7%
	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	26 (sekunde)	22,1 (sekunde)	16 (sekunde)	9 (sekunde)
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	67%	90,16%	79,60%	100%
1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	10 (sekunde)	11,9 (sekunde)	/	N/A
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	73%	91,23%	/	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	0,09%	0,02%	0,00163%	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 %	1,89%	0%
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0%	11,64 %	1,82%	4%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	1,82 (sekunde)	1,14 (sekunde)	1,76 (sekunde)	2,4 (sekunde)
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	1,64 (sekunde)	1,41 (sekunde)	1,71 (sekunde)	2,23 (sekunde)