

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za II kvartal 2022. godine - **usluga fiksne telefonije**:

Parametar	Mjera	Crnogorski Telekom	M:Tel	Telemach	One
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	9,61 dana	3,52 dana	6,67 dana	4 dana
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	94,13%	100%	97%	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	3,39%	2,30%	0,23%	0%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	39,86 sati	23,96 sati	20 sati	0 sati
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	91,21 sati	47,18 sati	24 sati	0 sati
	za 80% ostalih kvarova	12,96 sati	23,98 sati	20 sati	0,5 sati
	za 95% ostalih kvarova	21,73 sati	47,19 sati	24 sati	0,5 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	23 s	21,73 s	16 s	N/A
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	72%	90,15%	81,50%	N/A
1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	9 s	10,75 s	/	N/A
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	78%	91,67%	/	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>0,06%</b>	<b>0,08%</b>	<b>0,00102%</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>1,89%</b>	<b>0%</b>
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	<b>0%</b>	<b>10,64%</b>	<b>1,81%</b>	<b>0,04%</b>
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	<b>1,43 s</b>	<b>1,151 s</b>	<b>1,75 s</b>	<b>3,03 s</b>
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	<b>1,28 s</b>	<b>1,69 s</b>	<b>1,70 s</b>	<b>2,59 s</b>