

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

Parametar	Mjera	Crnogorski Telekom	M:Tel	Telemach	One Crna Gora
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	9,93 dana	3,48 dana	6,91 dana	4 dana
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	92,71%	100%	96%	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	2,75%	2,29%	0,24%	0%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	40,95 sati	25,30 sati	5 sati	0 sati
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	97,05 sati	49,40 sati	24 sati	0 sati
	za 80% ostalih kvarova	4,98 sati	22,18 sati	5 sati	4,10 sati
	za 95% ostalih kvarova	4,98 sati	45,36 sati	24 sati	4,10 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	19 s	21,58 s	14 s	N/A
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	77%	90,21%	83,73%	N/A
1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	9 s	10,55 s	/	N/A
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	80%	91,63%	/	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	0,06%	0,08%	0,00095%	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%	11,60%	1,81%	0,07%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	1,51 s	1,41 s	1,75 s	2,42 s
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	1,41 s	1,512 s	1,70 s	2,18 s