

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za III 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	9,14 dana	3,55 dana	6,25 dana	4 dana
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	93,42%	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	3,67%	2,36%	0,32%	0%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	47,02 sati	23,58 sati	21 sati	0 sati
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	96,33 sati	44,44 sati	24 sati	0 sati
	za 80% ostalih kvarova	10,17 sati	23,98 sati	21 sati	2,89 sati
	za 95% ostalih kvarova	13,94 sati	47,38 sati	24 sati	2,89 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	26 s	21,66 s	14 s	N/A
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	70%	90,12%	85,18%	N/A
1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	9 s	10,64 s	/	N/A
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	80%	91,64%	/	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%	0,07%	0,00162%	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%	1,86%	0%
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0%	12,33%	1,83%	6,11%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	1,48 s	0,511 s	1,74 s	2,78 s
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	1,39 s	0,579 s	1,71 s	2,26 s