

Fiksna telefonija		Crnogorski Telekom	Mtel	Telemach
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom periodu (dani i sati)	7 dana 6 sati	3 dana 12 sati	4 dana 3 sati
	za 99 % uspostavljenih usluga u posmatranom periodu (dani i sati)	9 dana 2 sati	5 dana 13 sati	7 dana 6 sati
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina (%)	96,66%	100%	99%
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji - broj kvarova / prosječan broj prisupnih linija u posmatranom periodu (%)		2,28%	/	0,4%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom periodu (sati i minute)	38 sati 51 minute	22 sati 4 minute	22 sati 20 minute
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom periodu (sati i minute)	61 sati 55 minute	40 sati 14 minute	27 sati 21 minute
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana (%)	n/a	n/a	100%
	radno vrijeme službe za prijavu kvarova: radnim danom (od _ do _)	n/a	0-24	0-24
	radno vrijeme službe za prijavu kvarova: subotom (od _ do _)	n/a	0-24	0-24
	radno vrijeme službe za prijavu kvarova: nedeljom (od _ do _)	n/a	0-24	0-24
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu (sekunde)	16 sekunde	20,5 sekunde	13 sekunde
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi (%)	79%	89%	87%
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa - % u posmatranom periodu (%)		0,19%	0,04%	0%
1.6 Vrijeme rješavanja žalbi korisnika	vrijeme u kojem je riješeno najbržih 80% žalbi (sati i minute)	22 sati 18 minute	22 sati 4 minute	n/a
	vrijeme u kojem je riješeno najbržih 95% žalbi (sati i minute)	99 sati 40 minute	40 sati 14 minute	n/a
	procenat žalbi riješenih u roku koji je operator unaprijed definisao kao cilj (%)	99,8%	83%	n/a
1.7 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva - % u posmatranom periodu (%)		0%	1,74%	9,09%

1.8 Učestalost neuspješnih poziva - % u posmatranom periodu (%)		0%	5,14%	0,66%
1.9 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive (sekunde)	0,814 sekunde	2,444 sekunde	1,22 sekunde
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva (sekunde)	0,697 sekunde	2,745 sekunde	0,81 sekunde
	prosječno vrijeme za međunarodne pozive (sekunde)	n/a	2,19 sekunde	2,05 sekunde
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% međunarodnih poziva (sekunde)	n/a	6,4 sekunde	1,75 sekunde