

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za IV kvartal 2015.godine - **usluga fiksne telefonije:**

Parametar	Mjera	Crnogorski Telekom	M:Tel
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	13,59 (dani)	1(dani)
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	87,47%	99%
	Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom	od 8 do 20	od 0 do 24
	subotom	od 8 do 14	od 0 do 24
	nedeljom	/	od 0 do 24
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu	2,65%	8%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	39,21 (sati)	8 (sati)
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	89,80 (sati)	12 (sati)
	za 80% ostalih kvarova	17,20 (sati)	15 (sati)
	za 95% ostalih kvarova	40,20 (sati)	22 (sati)
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	/
	Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom	od 0 do 24	od 0 do 24
	subotom	od 0 do 24	od 0 do 24
	nedeljom	od 0 do 24	od 0 do 24
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	15 (sekunde)	35 (sekunde)
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	74%	87,94%
1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	10 (sekunde)	35 (sekunde)
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	72%	87,94%
1.6 Procenat javnih telefonskih govornica u funkciji	% u posmatranom razdoblju	/	/
1.7 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,22%	0,13%

1.8 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za pre-paid korisnike	% u posmatranom razdoblju	0%	0%
1.9 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva	% u posmatranom razdoblju	0%	0%
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0%	0%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	2,05 (sekunde)	2,51 (sekunde)
	procenat unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	1,87 (sekunde)	2,4 (sekunde)
	prosječno vrijeme za međunarodne pozive	6,38 (sekunde)	2,899 (sekunde)
	procenat unutar koga je uspostavljeno 95% međunarodnih poziva	6,37 (sekunde)	2,85 (sekunde)