

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za II kvartal 2016.godine - **usluga fiksne telefonije**:

Parametar	Mjera	Crnogorski Telekom	M:Tel	Telemach
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	9,78 (dani)	1 (dani)	7,40 (dani)
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	92,25%	99%	98,70
	Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom	od 8 do 20	od 0 do 24	od 8 do 21
	subotom	od 8 do 14	od 0 do 24	od 8 do 20
	nedeljom	/	od 0 do 24	od 10 do 18
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu	2,62%	8%	9,9%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	31,25 (sati)	8 (sati)	33 (sati)
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	71,22 (sati)	12 (sati)	48 (sati)
	za 80% ostalih kvarova	0,99 (sati)	15 (sati)	48 (sati)
	za 95% ostalih kvarova	23,21 (sati)	22 (sati)	72 (sati)
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	/	97,6%
	Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom	od 0 do 24	od 0 do 24	od 8 do 21
	subotom	od 0 do 24	od 0 do 24	od 8 do 20
	nedeljom	od 0 do 24	od 0 do 24	od 10 do 18
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	18 (sekunde)	32,67 (sekunde)	1,45 (sekunde)
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	71%	86,65%	92%
1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	10 (sekunde)	32,67 (sekunde)	/
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	71%	86,65%	/
1.6 Procenat javnih telefonskih govornica u funkciji	% u posmatranom razdoblju	/	/	/

1.7 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,20%	0,14%	0,05%
1.8 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za pre-paid korisnike	% u posmatranom razdoblju	0%	/	0,01%
1.9 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva	% u posmatranom razdoblju	0%	0%	2,50%
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0%	0,17%	1,94%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	2,06 (sekunde)	2,48 (sekunde)	1,79 (sekunde)
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	1,88 (sekunde)	2,38 (sekunde)	1,50 (sekunde)
	prosječno vrijeme za međunarodne pozive	6,45 (sekunde)	2,79 (sekunde)	5,51 (sekunde)
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% međunarodnih poziva	6,42 (sekunde)	2,75 (sekunde)	4,94 (sekunde)