

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za I kvartal 2017.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	<b>9,11 (dani)</b>	<b>1 (dani)</b>	<b>5,36 (dani)</b>
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	<b>92,59%</b>	<b>99%</b>	<b>99,68%</b>
	Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom	<b>od 8 do 20</b>	<b>od 0 do 24</b>	<b>od 0 do 24</b>
	subotom	<b>od 8 do 14</b>	<b>od 0 do 24</b>	<b>od 0 do 24</b>
	nedeljom	<b>/</b>	<b>od 0 do 24</b>	<b>od 0 do 24</b>
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu	<b>1,76%</b>	<b>8%</b>	<b>9,79%</b>
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	<b>30,22 (sati)</b>	<b>8 (sati)</b>	<b>29,02 (sati)</b>
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	<b>69,22 (sati)</b>	<b>12 (sati)</b>	<b>42,35 (sati)</b>
	za 80% ostalih kvarova	<b>0,98 (sati)</b>	<b>16 (sati)</b>	<b>43,52 (sati)</b>
	za 95% ostalih kvarova	<b>20,22 (sati)</b>	<b>21(sati)</b>	<b>54,11 (sati)</b>
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	<b>/</b>	<b>/</b>	<b>98,03%</b>
	Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom	<b>od 0 do 24</b>	<b>od 0 do 24</b>	<b>od 0 do 24</b>
	subotom	<b>od 0 do 24</b>	<b>od 0 do 24</b>	<b>od 0 do 24</b>
	nedeljom	<b>od 0 do 24</b>	<b>od 0 do 24</b>	<b>od 0 do 24</b>
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	<b>14 (sekunde)</b>	<b>28,21 (sekunde)</b>	<b>19,44 (sekunde)</b>
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	<b>76%</b>	<b>89,61%</b>	<b>89,02%</b>
1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	<b>9 (sekunde)</b>	<b>31,33 (sekunde)</b>	<b>/</b>
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	<b>74%</b>	<b>28,21%</b>	<b>/</b>
1.6 Procenat javnih telefonskih govornica u funkciji	% u posmatranom razdoblju	<b>/</b>	<b>/</b>	<b>/</b>

1.7 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	<b>0,11%</b>	<b>0,12%</b>	<b>0,05%</b>
1.8 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za pre-paid korisnike	% u posmatranom razdoblju	<b>0%</b>	<b>/</b>	<b>0,01%</b>
1.9 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva	% u posmatranom razdoblju	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>2,49%</b>
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	<b>0%</b>	<b>0,18%</b>	<b>1,93%</b>
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	<b>2,14 (sekunde)</b>	<b>2,39 (sekunde)</b>	<b>1,78 (sekunde)</b>
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	<b>1,92 (sekunde)</b>	<b>2,51 (sekunde)</b>	<b>1,49 (sekunde)</b>
	prosječno vrijeme za međunarodne pozive	<b>6,43 (sekunde)</b>	<b>3,06 (sekunde)</b>	<b>5,50 (sekunde)</b>
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% međunarodnih poziva	<b>6,43 (sekunde)</b>	<b>3,26 (sekunde)</b>	<b>4,93 (sekunde)</b>