

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za II kvartal 2017.godine - **usluga fiksne telefonije**:

| Parametar | Mjera | Crnogorski Telekom | M:Tel | Telemach | Telenor |
|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|-----------------|--------------|
| 1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji | za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju | 9,53 (dani) | 1 (dani) | 5,29 (dani) | 9 (dani) |
| | % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina | 91,92% | 99% | 99,69% | 100% |
| | Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom | od 8 do 20 | od 0 do 24 | od 0 do 24 | od 8 do 17 |
| | subotom | od 8 do 14 | od 0 do 24 | od 0 do 24 | / |
| | nedeljom | / | od 0 do 24 | od 0 do 24 | / |
| 1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji | za 100 linija u posmatranom periodu | 1,94% | 8,50% | 9,51% | 0,15% |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije | za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju | 29,78 (sati) | 8 (sati) | 29 (sati) | 22,25 (sati) |
| | za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju | 69,43 (sati) | 12 (sati) | 40,03(sati) | 23,86 (sati) |
| | za 80% ostalih kvarova | 2,30 (sati) | 16 (sati) | 40,52 (sati) | 22,26 (sati) |
| | za 95% ostalih kvarova | 19,27 (sati) | 21(sati) | 51,26 (sati) | 22,83 (sati) |
| | % uklonjenih kvarova ciljanog dana | / | / | 98,43% | / |
| | Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom | od 0 do 24 | od 0 do 24 | od 0 do 24 | od 0 do 24 |
| | subotom | od 0 do 24 | od 0 do 24 | od 0 do 24 | od 0 do 24 |
| | nedeljom | od 0 do 24 | od 0 do 24 | od 0 do 24 | od 0 do 24 |
| 1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike | prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu | 15 (sekunde) | 28,12 (sekunde) | 19,24 (sekunde) | 10 (sekunde) |
| | % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | 73% | 88,57% | 88,57% | 100% |
| 1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku | prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu | 9 (sekunde) | 28,12 (sekunde) | / | 10 (sekunde) |
| | % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | 74% | 88,57% | / | 100% |

| | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 1.6 Procenat javnih telefonskih govornica u funkciji | % u posmatranom razdoblju | / | / | / | / |
| 1.7 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa | % u posmatranom razdoblju | 0,10% | 0,12% | 0,05% | 0% |
| 1.8 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za pre-paid korisnike | % u posmatranom razdoblju | 0% | / | 0,01% | 0% |
| 1.9 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva | % u posmatranom razdoblju | 0% | 0% | 2,51% | 0% |
| 1.10 Učestalost neuspješnih poziva | % u posmatranom razdoblju | 0% | 0,17% | 1,92% | 11% |
| 1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva | prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive | 2,08 (sekunde) | 2,45 (sekunde) | 1,78 (sekunde) | 2,23 (sekunde) |
| | vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva | 1,86 (sekunde) | 2,63 (sekunde) | 1,49 (sekunde) | / |
| | prosječno vrijeme za međunarodne pozive | 6,39 (sekunde) | 3,10 (sekunde) | 5,50 (sekunde) | / |
| | vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% međunarodnih poziva | 6,37 (sekunde) | 3,37 (sekunde) | 4,93 (sekunde) | / |