

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za III 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	8,98 (dani)	/	/	4 (dani)
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	90,15%	99%	/	100%
	Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom	od 8 do 20	od 0 do 24	/	od 8 do 17
	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	1,86%	8,30%	/	0,22%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	29,65 (sati)	8 (sati)	/	13,19 (sati)
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	69,92 (sati)	12 (sati)	/	42,96 (sati)
	za 80% ostalih kvarova	1,99 (sati)	16 (sati)	/	5,77 (sati)
	za 95% ostalih kvarova	18,25 (sati)	20 (sati)	/	18,02 (sati)
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	/	/	90,91%
	Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom	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
	nedeljom	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	18 (sekunde)	27,67 (sekunde)	/	N/A
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	71%	88,80%	/	N/A
1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	9 (sekunde)	27,67 (sekunde)	/	19 (sekunde)
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	72%	88,80%	/	75%

1.6 Procenat javnih telefonskih govornica u funkciji	% u posmatranom razdoblju	/	/	/	N/A
1.7 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,11%	0,12%	/	0%
1.8 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za pre-paid korisnike	% u posmatranom razdoblju	0%	/	/	N/A
1.9 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva	% u posmatranom razdoblju	0%	0%	/	0%
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0%	0,18%	/	21%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	2,15 (sekunde)	2,50 (sekunde)	/	2,08 (sekunde)
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	1,95 (sekunde)	2,65 (sekunde)	/	N/A
	prosječno vrijeme za međunarodne pozive	6,40 (sekunde)	3,20 (sekunde)	/	N/A
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% međunarodnih poziva	6,39 (sekunde)	3,49 (sekunde)	/	N/A