

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za IV 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	9,38 (dani)	1,2 (dani)	9,71 (dani)	4 (dani)
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	90,09%	99%	93,14%	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	1,84%	8,20%	2,73%	3,77%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	29,74 (sati)	8 (sati)	26 (sati)	21 (sati)
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	68,73 (sati)	12 (sati)	50 (sati)	21 (sati)
	za 80% ostalih kvarova	1,09 (sati)	16 (sati)	26 (sati)	27,67 (sati)
	za 95% ostalih kvarova	18,62 (sati)	20 (sati)	50 (sati)	116,84 (sati)
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	/	92,70%	77,78%
	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	18 (sekunde)	26,59 (sekunde)	2,18 (sekunde)	N/A
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	73%	88,77%	63,60%	N/A
1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	9 (sekunde)	26,59 (sekunde)	/	10 (sekunde)
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	74%	88,77%	/	89%

1.6 Procenat javnih telefonskih govornica u funkciji	% u posmatranom razdoblju	N/A	N/A	N/A	N/A
1.7 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,14%	0,12%	4,8%	0%
1.8 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za pre-paid korisnike	% u posmatranom razdoblju	0%	/	0,9%	N/A
1.9 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva	% u posmatranom razdoblju	0%	0%	1,90%	0%
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0%	0,18%	1,80%	27%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	1,82 (sekunde)	2,50 (sekunde)	1,72 (sekunde)	3,14 (sekunde)
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	1,64 (sekunde)	2,65 (sekunde)	1,48 (sekunde)	N/A
	prosječno vrijeme za međunarodne pozive	/	3,20 (sekunde)	5,39 (sekunde)	N/A
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% međunarodnih poziva	/	3,49 (sekunde)	4,72 (sekunde)	N/A