

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za I kvartal 2018.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	8,76 (dani)	3,03 (dani)	9,48 (dani)	4 (dani)
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	90,99%	100%	93%	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	1,86%	2,62%	1,72%	1,60%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	29,87 (sati)	28,1 (sati)	18 (sati)	17,98 (sati)
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	67,25 (sati)	46,54 (sati)	39 (sati)	17,98 (sati)
	za 80% ostalih kvarova	1,06 (sati)	13,4 (sati)	18 (sati)	21,12 (sati)
	za 95% ostalih kvarova	18,12 (sati)	18,02 (sati)	39 (sati)	23,47 (sati)
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	/	97%	92,31%
	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	14 (sekunde)	25,31 (sekunde)	2,33 (sekunde)	2 (sekunde)
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	73%	89,32%	77%	100%
1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	9 (sekunde)	25,31 (sekunde)	/	1,33 (sekunde)
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	73%	89,32%	/	100%
1.6 Procenat javnih telefonskih	% u posmatranom razdoblju	N/A	N/A	N/A	N/A

govornica u funkciji					
1.7 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,11%	0,10%	0%	0%
1.8 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za pre-paid korisnike	% u posmatranom razdoblju	0%	/	0%	N/A
1.9 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva	% u posmatranom razdoblju	0%	0 %	1,50%	0%
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0%	0,18%	1,86%	5,3%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	1,78 (sekunde)	2,56 (sekunde)	1,71 (sekunde)	2 (sekunde)
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	1,59 (sekunde)	2,60 (sekunde)	1,61 (sekunde)	1,8 (sekunde)
	prosječno vrijeme za međunarodne pozive	6,4 (sekunde)	3,33 (sekunde)	5,71 (sekunde)	6,3 (sekunde)
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% međunarodnih poziva	6,39 (sekunde)	3,56 (sekunde)	4,98 (sekunde)	6 (sekunde)