

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za IV 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	9,12 (dani)	3,05 (dani)	8,88 (dani)	4 (dani)
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	90,65%	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	1,84%	2,44%	0,76%	0%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	29,56 (sati)	27,91 (sati)	16 (sati)	0 (sati)
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	68,85 (sati)	45,79 (sati)	45 (sati)	0 (sati)
	za 80% ostalih kvarova	1,77 (sati)	13,6 (sati)	16 (sati)	22,68 (sati)
	za 95% ostalih kvarova	19,08 (sati)	18,15 (sati)	45 (sati)	43,05 (sati)
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	/	97%	86%
	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	25 (sekunde)	23,95 (sekunde)	14 (sekunde)	15,80 (sekunde)
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	68%	89,49%	85,62%	100%
1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	9 (sekunde)	23,95 (sekunde)	/	1 (sekunde)
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	76%	89,49%	/	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	0,13%	0,10%	0%	0%
1.8 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za pre-paid korisnike	% u posmatranom razdoblju	N/A	N/A	N/A	N/A
1.9 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva	% u posmatranom razdoblju	0%	0%	1,51%	0%
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0%	0,185%	1,79%	2,26%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	1,87 (sekunde)	2,69 (sekunde)	1,89 (sekunde)	2,5 (sekunde)
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	1,48 (sekunde)	2,58 (sekunde)	1,68 (sekunde)	2,3 (sekunde)
	prosječno vrijeme za međunarodne pozive	/	3,54 (sekunde)	5,56 (sekunde)	6,1 (sekunde)
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% međunarodnih poziva	/	3,46 (sekunde)	4,93 (sekunde)	5,7 (sekunde)