

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za I kvartal 2019. 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	8,89 (dani)	3,02 (dani)	8,21 (dani)	4 (dani)
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	94,14%	100%	94%	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	1,76%	2,31%	0,73%	1,46%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	36,94 (sati)	27,95 (sati)	9 (sati)	1,68(sati)
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	75,33 (sati)	45,69 (sati)	25 (sati)	1,68 (sati)
	za 80% ostalih kvarova	19,18 (sati)	13,7 (sati)	9 (sati)	1,03 (sati)
	za 95% ostalih kvarova	19,18 (sati)	18,2 (sati)	25 (sati)	1,03 (sati)
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	/	98%	100%
	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)	23,88 (sekunde)	20 (sekunde)	4 (sekunde)
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	79%	89,50%	80,36%	100%
1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	10 (sekunde)	23,88 (sekunde)	/	N/A
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	75%	89,50%	/	N/A
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	0,10%	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 %	1,61%	0%
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0%	0,18%	1,84%	1,35%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	1,34 (sekunde)	2,73 (sekunde)	1,88 (sekunde)	2,76 (sekunde)
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	1,20 (sekunde)	2,54 (sekunde)	1,72 (sekunde)	2,51 (sekunde)
	prosječno vrijeme za međunarodne pozive	/	3,57 (sekunde)	5,31 (sekunde)	6,83 (sekunde)
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% međunarodnih poziva	/	3,49 (sekunde)	5,04 (sekunde)	6,05 (sekunde)