

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za II 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	9,96 (dani)	3,08 (dani)	8,15 (dani)	4 (dani)
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	92,13%	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	4,48%	1,57%	0,62%	1,41%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	22,85 (sati)	25,26 (sati)	20 (sati)	23,60(sati)
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	77,64 (sati)	44,24 (sati)	48 (sati)	23,60 (sati)
	za 80% ostalih kvarova	1,54 (sati)	15,03 (sati)	20 (sati)	0,57 (sati)
	za 95% ostalih kvarova	7,97 (sati)	18,60 (sati)	48 (sati)	0,57 (sati)
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	/	95%	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	20 (sekunde)	23,72 (sekunde)	17 (sekunde)	N/A
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	72%	89,77%	80,22%	N/A
1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	10 (sekunde)	23,72 (sekunde)	/	N/A
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	74%	89,77%	/	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%	0,09%	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 %	1,79%	0%
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0%	3,89 %	1,88%	1,65%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	1,92 (sekunde)	0,752 (sekunde)	1,81 (sekunde)	2,64 (sekunde)
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	1,72 (sekunde)	0,794 (sekunde)	1,72 (sekunde)	2,40 (sekunde)
	prosječno vrijeme za međunarodne pozive	/	/	5,37 (sekunde)	3,46 (sekunde)
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% međunarodnih poziva	/	/	4,78 (sekunde)	3,24 (sekunde)