

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za II kvartal 2014.godine:

Uporedni pregled parametara kvaliteta usluge <u>fiksne telefonije</u>				
Parametar	Mjera	Crnogorski Telekom	M:Tel	
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	8,01 (dani)	1 (dani)	
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	94,86%	99%	
	Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom	subotom	od 8 do 20	od 0 do 24
		nedeljom	od 8 do 14	od 0 do 24
		/	od 0 do 24	
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu	3,05%	9,4%	
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	46,74 (sati)	8 (sati)	
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	80,16 (sati)	12 (sati)	
	za 80% ostalih kvarova	51,73	15,5 (sati)	
	za 95% ostalih kvarova	69,68	20,1 (sati)	
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	/	
	Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom	subotom	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	23 (sekunde)	27,02 (sekunde)	
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	66%	89,78%	
1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	12 (sekunde)	27,02 (sekunde)	
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	72%	89,78%	
1.6 Procenat javnih telefonskih govornica u funkciji	% u posmatranom razdoblju	/	/	
1.7 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,18%	0,14%	
1.8 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike)	% u posmatranom razdoblju	0%	0%	
1.9 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva	% u posmatranom razdoblju	0%	0%	
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0,019%	0,07%	