

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u **fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži** za IV kvartal 2013.godine:

Uporedni pregled parametara kvaliteta usluge fiksne telefonije			
Parametar	Mjera	Crnogorski Telekom	M:Tel
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	20,1 (dani)	1 (dani)
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	68,31%	99%
	Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom subotom nedeljom	od 8 do 20	od 0 do 24
		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	4,28%	9,45%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	50,51 (sati)	8 (sati)
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	99,2 (sati)	12 (sati)
	za 80% ostalih kvarova	/	15,5 (sati)
	za 95% ostalih kvarova	/	20,4 (sati)
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	/
	Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom subotom nedeljom	od 0 do 24	od 0 do 24
		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	21 (sekunde)	27 (sekunde)
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	71%	85,76%
1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	12 (sekunde)	27 (sekunde)
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	72%	85,76%
1.6 Procenat javnih telefonskih govornica u funkciji	% u posmatranom razdoblju	/	/
1.7 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,20%	0,18%

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	0,009%	0,068%