

**Izveštaj o vrijednostima parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži - usluga fiksne telefonije**

Naziv operatora: Telenor d.o.o. Podgorica  
Podaci za period: od 01.01. do 31.12.2019.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	4 radna dana
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	100%
	Vrijeme primanja zahtjeva	od 8h - 17h radnim danom
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu	5.51%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	23.60
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	23.60
	za 80% ostalih kvarova	3.43
	za 95% ostalih kvarova	3.65
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	100%
	Vrijeme primanja zahtjeva	od 0h do 24h radnim danom od 0h do 24h subotom od 0h do 24h nedjeljom
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	4s
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	100%
1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	n/a
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	n/a
1.6 Procenat javnih telefonskih govornica u funkciji	% u posmatranom razdoblju	0.00 %
1.7 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0.00 %
1.8 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike)	% u posmatranom razdoblju	0.00 %
1.9 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva	% u posmatranom razdoblju	0.00 %
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	2.06%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	2.17 (sekunde)
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	1.92 (sekunde)
	prosječno vrijeme za međunarodne pozive	5.05 (sekunde)
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih međunarodnih poziva	3.90 (sekunde)

Mjesto i datum: Podgorica 15.01.2020