

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za IV kvartal 2022. godine - **usluga fiksne telefonije**:

Parametar	Mjera	Crnogorski Telekom	M:Tel	Telemach	One Crna Gora	Orion Telekom
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	13,85 dana	3,61 dana	6,39 dana	4 dana	4 dana
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	87,41%	100%	98%	100%	97%
	Vrijeme primanja zahtjeva:					
	radnim danom	8-20h	0-24h	0-24h	8-17h	8-22h
	subotom	8-14h	0-24h	0-24h	/	8-22h
nedeljom	/	0-24h	0-24h	/	8-22h	
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu	2,5%	2,35%	0,11%	0%	8%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	54,54 sati	23,11 sati	3 sati	0 sati	41 sati
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	160,51 sati	44,5 sati	28 sati	0 sati	48 sati
	za 80% ostalih kvarova	66,46 sati	22,64 sati	3 sati	0 sati	56 sati
	za 95% ostalih kvarova	74,51 sati	44,4 sati	28 sati	0 sati	60 sati
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	/	100%	100%	90%
	Vrijeme primanja zahtjeva:					
	radnim danom	0-24h	0-24h	0-24h	0-24h	8-22h
	subotom	0-24h	0-24h	0-24h	0-24h	8-22h
nedeljom	0-24h	0-24h	0-24h	0-24h	8-22h	
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	63 s	21,69 s	14 s	26,30 s	58 s
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	71%	90,11%	86,40%	73,32%	78%
1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	9 s	10,61 s	/	N/A	N/A
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	61%	91,54%	/	N/A	N/A

1.6 Procenat javnih telefonskih govornica u funkciji	% u posmatranom razdoblju	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
1.7 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,06%	0,06%	0,00168%	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	N/A
1.9 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva	% u posmatranom razdoblju	0%	0%	1,78%	0%	59%
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0%	10,35%	1,84%	4,01%	51,69%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	1,60 s	0,559 s	1,75 s	1,70 s	/
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	1,49 s	0,941 s	1,69 s	2,63 s	/