

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za 2022. godinu - **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	<b>10,63 (dani)</b>	<b>3,54 (dani)</b>	<b>6,56 (dani)</b>	<b>4 (dani)</b>	<b>4 (dani)</b>
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	<b>91,92%</b>	<b>100%</b>	<b>97%</b>	<b>100%</b>	<b>97%</b>
	Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom	<b>8-20h</b>	<b>0-24h</b>	<b>0-24h</b>	<b>8-17h</b>	<b>8-22h</b>
	subotom	<b>8-14h</b>	<b>0-24h</b>	<b>0-24h</b>	/	<b>8-22h</b>
	nedeljom	/	<b>0-24h</b>	<b>0-24h</b>	/	<b>8-22h</b>
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu	<b>3,08%</b>	<b>2,33%</b>	<b>0,23%</b>	<b>0,25%</b>	<b>8%</b>
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	<b>45,59 (sati)</b>	<b>23,82 (sati)</b>	<b>12,25 (sati)</b>	<b>0,4 (sati)</b>	<b>41 (sati)</b>
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	<b>111,28 (sati)</b>	<b>46,35 (sati)</b>	<b>25 (sati)</b>	<b>0,4 (sati)</b>	<b>48 (sati)</b>
	za 80% ostalih kvarova	<b>23,64 (sati)</b>	<b>23,15 (sati)</b>	<b>12,25 (sati)</b>	<b>3,03 (sati)</b>	<b>56 (sati)</b>
	za 95% ostalih kvarova	<b>28,79 (sati)</b>	<b>45,53 (sati)</b>	<b>23 (sati)</b>	<b>3,03 (sati)</b>	<b>60 (sati)</b>
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	/	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>90%</b>
	Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom	<b>0-24h</b>	<b>0-24h</b>	<b>0-24h</b>	<b>0-24h</b>	<b>8-22h</b>
	subotom	<b>0-24h</b>	<b>0-24h</b>	<b>0-24h</b>	<b>0-24h</b>	<b>8-22h</b>
	nedeljom	<b>0-24h</b>	<b>0-24h</b>	<b>0-24h</b>	<b>0-24h</b>	<b>8-22h</b>
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	<b>33 (sekunde)</b>	<b>21,67 (sekunde)</b>	<b>14 (sekunde)</b>	<b>26,30 (sekunde)</b>	<b>58 (sekunde)</b>

	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	<b>73%</b>	<b>90,15%</b>	<b>84,20%</b>	<b>73,32%</b>	<b>78%</b>
1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	<b>9 (sekunde)</b>	<b>10,66 (sekunde)</b>	/	N/A	N/A
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	<b>75%</b>	<b>91,62%</b>	/	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	<b>0,06%</b>	<b>0,02%</b>	<b>0,001318%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>
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	<b>0%</b>	<b>0 %</b>	<b>1,86%</b>	<b>0%</b>	<b>59%</b>
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	<b>0%</b>	<b>11,16 %</b>	<b>1,82%</b>	<b>4,98%</b>	<b>51,69%</b>
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	<b>1,50 (sekunde)</b>	<b>0,907 (sekunde)</b>	<b>1,75 (sekunde)</b>	<b>2,42 (sekunde)</b>	/
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	<b>1,39 (sekunde)</b>	<b>1,181 (sekunde)</b>	<b>1,70 (sekunde)</b>	<b>2,27 (sekunde)</b>	/