

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za I kvartal 2023. 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	19,99 dana	3,59 dana	6,71 dana	4 dana	4 dana
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	85,20%	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%	2,37%	0,17%	0%	8%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	94,45 sati	30,46 sati	5 sati	0 sati	41 sati
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	383,02 sati	77,89 sati	5 sati	0 sati	48 sati
	za 80% ostalih kvarova	73,76 sati	29,39 sati	5 sati	0 sati	56 sati
	za 95% ostalih kvarova	106,54 sati	73,19 sati	5 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	103 s	21,68 s	13 s	26,30 s	58 s
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	17%	90,19%	86,63%	73,32%	78%
1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	N/A	10,54 s	/	N/A	N/A
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	N/A	91,64%	/	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%	0,00221%	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%	1,74%	0%	59%
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0%	8,92%	1,82%	4,01%	51,69%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	1,75 s	0,548 s	1,73 s	0,96 s	/
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	1,60 s	0,659 s	1,67 s	0,74 s	/