

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za II 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	35,31 dana	3,61 dana	6,78 dana	4 dana	4 dana
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	80,98%	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	2,63%	2,20%	0,11%	0%	8%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	93,45 sati	34,49 sati	18 sati	0 sati	41 sati
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	286,29 sati	68,49 sati	24 sati	0 sati	48 sati
	za 80% ostalih kvarova	18,09 sati	28,98 sati	18 sati	48,49 sati	56 sati
	za 95% ostalih kvarova	18,09 sati	73,90 sati	24 sati	48,49 sati	60 sati
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	/	96%	100%	91%
	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	30 s	21,61 s	15 s	26,30 s	58 s
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	62%	90,10%	83,68%	73,32%	78%
1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	7 s	10,52 s	/	N/A	N/A
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	83%	91,57%	/	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%	0%	0%
1.8 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za pre-paid korisnike	% u posmatranom razdoblju	N/A	N/A	0%	N/A	N/A
1.9 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva	% u posmatranom razdoblju	0%	0%	1,75%	N/A	59%
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0%	6,39%	1,85%	N/A	52%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	1,77 s	0,813 s	1,77 s	1,66 s	/
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	1,66 s	1,509 s	1,66 s	1,30 s	/