

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za III 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	11,92 dana	3,64 dana	7,17 dana	4 dana	3 dana
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	92,51%	100%	97%	100%	98%
	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	3,03%	2,23%	0,36%	3%	8%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	69,97 sati	44,06 sati	19 sati	0 sati	40 sati
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	144,61 sati	72,03 sati	24 sati	0 sati	48 sati
	za 80% ostalih kvarova	19,70 sati	45,14 sati	19 sati	82,8 sati	56 sati
	za 95% ostalih kvarova	20,98 sati	70,93 sati	24 sati	97 sati	60 sati
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	/	98%	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	38 s	21,65 s	15 s	N/A	58 s
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	55%	90,13%	84,46%	N/A	78%
1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	7 s	10,51 s	N/A	N/A	N/A
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	83%	91,59%	N/A	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%	0,07%	0,00216%	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%	1,74%	0%	59%
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0%	4,68%	1,83%	1,66%	52%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	1,90 s	1,575 s	1,77 s	1,37 s	/
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	1,73 s	1,682 s	1,67 s	1,03 s	/