Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za 2023. 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 | **19,03 dana** | **3,64 dana** | **6,97 dana** | **4 dana** | **3 dana** |
| % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina | **87,9%** | **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 | **2,97%** | **2,26%** | **0,20%** | **3%** | **8%** |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije | za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju | **82,38 sati** | **39,61 sati** | **16 sati** | **0 sati** | **39 sati** |
| za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju | **238,28 sati** | **72,95 sati** | **20 sati** | **0 sati** | **49 sati** |
| za 80% ostalih kvarova | **32,30 sati** | **32,21 sati** | **16 sati** | **38,54 sati** | **58 sati** |
| za 95% ostalih kvarova | **41,39 sati** | **72,39 sati** | **20 sati** | **45,54 sati** | **59 sati** |
| % uklonjenih kvarova ciljanog dana | **/** | **/** | **98%** | **100%** | **92%** |
| 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 | **58 s** | **21,65 s** | **15 s** | **1 s** | **57 s** |
| % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | **43%** | **90,14%** | **84,65%** | **100%** | **79%** |
| 1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku | prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu | **7 s** | **10,5 s** | **N/A** | **N/A** | **N/A** |
| % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | **83%** | **91,58%** | **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%** | **0,06%** | **0,0021%** | **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%** | **0,02%** | **0%** | **60%** |
| 1.10 Učestalost neuspješnih poziva | % u posmatranom razdoblju | **0%** | **6,45%** | **0,02%** | **1,20%** | **51%** |
| 1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva | prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive | **1,6 s** | **1,137 s** | **1,76 s** | **1,25 s** | **/** |
| vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva | **1,44 s** | **1,401 s** | **1,66 s** | **0,97 s** | **/** |