

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za I kvartal 2024. 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	10,14 dana	3,69 dana	7,17 dana	4 dana	3 dana
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	92,59%	100%	97%	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	2,90%	2,33%	0,36%	2%	8%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	47,89 sati	30,55 sati	19 sati	0 sati	38 sati
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	93,99 sati	64,57 sati	24 sati	0 sati	49 sati
	za 80% ostalih kvarova	8,98 sati	35,81 sati	19 sati	0 sati	57 sati
	za 95% ostalih kvarova	25,32 sati	63,44 sati	24 sati	0,43 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	29 s	19 s	15 s	n/a	57 s
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	65%	90,75%	84,67%	n/a	80%
1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	n/a	10,15 s	n/a	n/a	n/a
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	n/a	91,87%	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	0,05%	0,06%	0,00286%	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%	0%	60%
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0%	5,17%	1,85%	0,66%	51%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	0,98 s	1,951 s	1,77 s	1,21 s	/
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	0,78 s	2,062 s	1,66 s	0,95 s	/