

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za II 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	13,02 dana	3,77 dana	7,99 dana	4 dana	4 dana
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	87,08%	100%	95%	100%	96%
	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	2,58%	2,45%	0,22%	0%	8%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	58,13 sati	27,81 sati	21 sati	0 sati	39 sati
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	95,24 sati	46,10 sati	31 sati	0 sati	49 sati
	za 80% ostalih kvarova	22,71 sati	17,02 sati	21 sati	0 sati	57 sati
	za 95% ostalih kvarova	23,54 sati	22,32 sati	31 sati	0 sati	59 sati
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	/	97%	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	20,62 s	20 s	10 s	57 s
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	56%	88,71%	80,51%	67%	80%
1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	n/a	11,33 s	n/a	n/a	n/a
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	n/a	89,26%	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%	0,07%	0,00234%	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%	1,76%	0%	61%
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0%	5,25%	1,84%	0,01%	51%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	0,94 s	2,033 s	1,76 s	1,31 s	/
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	0,75 s	2,512 s	1,66 s	1,06 s	/