

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za IV kvartal 2025. 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	7,59 dana	3,81 dana	6,09 dana	4 dana	3 dana
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	96,16%	100%	97%	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	2,12%	2,35%	0,30%	1%	0,90%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	45,56 sati	22,77 sati	21 sati	0 sati	37 sati
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	74,32 sati	43,27 sati	42 sati	0 sati	50 sati
	za 80% ostalih kvarova	6,48 sati	23,29 sati	21 sati	122 sata i 23 minuta	56 sati
	za 95% ostalih kvarova	17,51 sati	32,10 sati	42 sati	122 sata i 23 minuta	61 sati
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	/	97%	100%	93%
	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	17 s	23,66 s	14 s	n/a	59 s

	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	79%	85,41%	85,94%	n/a	83%
1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	n/a	14,33 s	n/a	n/a	n/a
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	n/a	86,39%	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	0,04%	0,04%	0,00438%	0%	0,30%
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%	61%
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0%	5,51%	1,77%	0%	50%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	0,93 s	2,443 s	1,72 s	1,18 s	/
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	0,89 s	2,603 s	1,66 s	0,83 s	/