

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za 2025. 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	7,17 dana	3,75 dana	6,7 dana	4 dana	3 dana
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	96,73%	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	2,20%	2,38%	0,28%	0,11%	9%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	37,61 sati	24,82 sati	17 sati	0 sati	37 sati
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	70,78 sati	48,28 sati	27 sati	0 sati	50 sati
	za 80% ostalih kvarova	6,63 sati	24,54 sati	17 sati	243 sati 16 minuta	56 sati
	za 95% ostalih kvarova	17,96 sati	46,53 sati	27 sati	209 sati 51 minut	61 sati
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	/	99%	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	19 s	20,80 s	14 s	3 s	59 s
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	75%	85,43%	85,87%	100%	83%
1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	n/a	13,50 s	n/a	n/a	n/a

telefonskom imeniku	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	n/a	89,43%	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%	0,00168%	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%	1,75%	0%	0,61%
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0%	6,12%	1,80%	0,01%	0,50%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	0,89 s	3,174 s	1,72 s	1,46 s	/
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	0,82 s	3,311 s	1,66 s	1,13 s	/