

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za I 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	7,04 dana	3,71 dana	6,80 dana	4 dana	3 dana
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	96,99%	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	2,19%	2,39%	0,18%	0,01%	10%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	41,45 sati	22,89 sati	5 sati	0 sati	39 sati
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	74,65 sati	46,07 sati	27 sati	0 sati	49 sati
	za 80% ostalih kvarova	8,84 sati	21,77 sati	5 sati	41,42 sati	56 sati
	za 95% ostalih kvarova	21,75 sati	45,80 sati	27 sati	55 sati	61 sati
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	/	100%	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	13 s	19,33 s	10 s	n/a	59 s
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	79%	89,18%	91,41%	n/a	81%

1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	n/a	13,67 s	n/a	n/a	n/a
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	n/a	90,72%	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%	0,05%	0,00152%	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%	62%
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0%	6,55%	1,85%	0,95%	50%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	0,98 s	3,816 s	1,74 s	1,02 s	/
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	0,78 s	3,903 s	1,66 s	0,78 s	/