

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za II 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 dana	3,75 dana	7,06 dana	4 dana	4 dana
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	96,65%	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	2,38%	2,41%	0,22%	8%	1%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	32,08 sati	23,41 sati	20 sati	0 sati	39 sati
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	66,43 sati	44,43 sati	23 sati	0 sati	50 sati
	za 80% ostalih kvarova	7,76 sati	22,63 sati	20 sati	76,42 sati	56 sati
	za 95% ostalih kvarova	17,46 sati	43,66 sati	23 sati	96,08 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	24 s	19,53 s	15 s	n/a	61 s
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	69%	87,80%	85,59%	n/a	81%

1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	n/a	13,33 s	n/a	n/a	n/a
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	n/a	90,53%	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%	0,00242%	0%	0,4%
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%	6,53%	1,80%	1,24%	51%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	0,79 s	3,816 s	1,73 s	1,09 s	/
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	0,73 s	3,299 s	1,68 s	0,86 s	/