

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za III 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	7,03 dana	3,73 dana	6,90 dana	4 dana	4 dana
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	97,10%	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%	2,37%	0,40%	1%	0,90%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	31,36 sati	30,73 sati	21 sati	0 sati	37 sati
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	67,73 sati	55,89 sati	27 sati	0 sati	50 sati
	za 80% ostalih kvarova	3,45 sati	28,04 sati	21 sati	6,42 sati	56 sati
	za 95% ostalih kvarova	15,11 sati	47,55 sati	27 sati	6,42 sati	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	20 s	20,66 s	16 s	n/a	59 s
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	74%	80,61%	83,23%	n/a	81%

1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	n/a	12,67 s	n/a	n/a	n/a
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	n/a	90,07%	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%	0,0014%	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%	1,76%	0%	61%
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0%	5,88%	1,78%	0,30%	51%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	0,92 s	2,619 s	1,71 s	1,09 s	/
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	0,88 s	2,70 s	1,65 s	0,93 s	/