

Izveštaj o vrijednostima parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži - usluga fiksne telefonije

Naziv operatora: One Crna Gora DOO
Podaci za period: od 01.04. do 30.06.2023.

| Parametar | Mjera | Statistika |
|--|---|---------------------------|
| 1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji | za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju | 4 radna dana |
| | % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina | 100% |
| | Vrijeme primanja zahtjeva | od 8h do 17h radnim danom |
| 1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji | za 100 linija u posmatranom periodu | |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije | za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju | |
| | za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju | 3.00% |
| | za 80% ostalih kvarova | 0 h |
| | za 95% ostalih kvarova | 0 h |
| | % uklonjenih kvarova ciljanog dana | 48h 49min |
| | Vrijeme primanja zahtjeva | 48h 49min |
| 1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike | prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu | 100% |
| | % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | od 0h do 24h radnim danom |
| 1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku | prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu | od 0h do 24h subotom |
| | % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | od 0h do 24h nedeljom |
| 1.6 Procenat javnih telefonskih govornica u funkciji | % u posmatranom razdoblju | 26.3 |
| 1.7 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa | % u posmatranom razdoblju | 73.32% |
| 1.8 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike) | % u posmatranom razdoblju | n/a |
| 1.9 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva | % u posmatranom razdoblju | n/a |
| 1.10 Učestalost neuspješnih poziva | % u posmatranom razdoblju | n/a |
| 1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva | prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive | 0% |
| | vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva | n/a |
| | prosječno vrijeme za međunarodne pozive | 0% |
| | vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih međunarodnih poziva | 9.98% |

Mjesto i datum: Podgorica 17.06.2023.

Izveštaj o vrijednostima parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži - usluga pristupa internetu

Naziv operatora: One Crna Gora DOO
 Podaci za period: od 01.04. do 30.06.2023.

| Parametar | Mjera | Statistika |
|--|---|---------------------------|
| 1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji | za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju | 5 radnih dana |
| | % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina | 100% |
| | Vrijeme primanja zahtjeva | od 0h do 24h radnim danom |
| 1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji | za 100 linija u posmatranom periodu | od 0h do 24h subotom |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije | za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju | od 0h do 24h nedeljom |
| | za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju | 6.77% |
| | za 80% ostalih kvarova | 7:47 (sati) |
| | za 95% ostalih kvarova | 10:43 (sati) |
| | % uklonjenih kvarova ciljanog dana | 0 |
| | Vrijeme primanja zahtjeva | 0 |
| 1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike | prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu | 100% |
| | % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | od 0h do 24h radnim danom |
| 1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa | % u posmatranom razdoblju | od 0h do 24h subotom |
| 1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike) | % u posmatranom razdoblju | od 0h do 24h nedeljom |

Mjesto i datum: Podgorica 17.06.2023.