

## 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 01.10. do 31.12.2023.

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 radnim danima	od 8h do 17h radnim danom
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu	3.00%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	0 h
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	0 h
	za 80% ostalih kvarova	0 h
	za 95% ostalih kvarova	197h
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	100%
	Vrijeme primanja zahtjeva radnim danima	od 0h do 24h radnim danom od 0h do 24h subotom od 0h do 24h nedeljom
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	1
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	100%
1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	n/a
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	n/a
1.6 Procenat javnih telefonskih govornica u funkciji	% u posmatranom razdoblju	n/a
1.7 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0%
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	0%
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0.67%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	1.2 (sek)
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	0.95 (sek)
	prosječno vrijeme za međunarodne pozive	2.48 (sek)
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih međunarodnih poziva	2.24 (sek)

Mjesto i datum: Podgorica 15.01.2024.

## 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 01.10. do 31.12.2023.

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	5.42%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	5:21 (sati)
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	07:24 (sati)
	za 80% ostalih kvarova	0
	za 95% ostalih kvarova	0
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	100%
	Vrijeme primanja zahtjeva	od 0h do 24h radnim danom
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	n/a
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	n/a
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0
1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike)	% u posmatranom razdoblju	n/a

Mjesto i datum: Podgorica 15.01.2024.