

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za I kvartal 2019. godine - **usluga pristupa internetu:**

Parametar	Mjera	Crnogorski Telekom	M:Tel	Orion Telekom	SBS Net Montenegro	S&E Tehnica	Telemach	Telenor	TeleEye Montenegro
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	9,01 (dani)	2,99 (dani)	3 (dani)	3 (dani)	1 (dani)	8,31 (dani)	5 (dani)	1 (dani)
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	93,83%	100%	95%	100%	100%	93%	100%	100%
	Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom	od 8 do 20	od 0 do 24	od 8 do 22	od 8 do 16	od 8 do 20	od 0 do 24	od 0 do 24	od 8 do 20
	subotom	od 8 do 14	od 0 do 24	od 8 do 22	Po dogovoru sa korisnikom	od 8 do 20	od 0 do 24	od 0 do 24	od 8 do 20
	nedeljom	/	od 0 do 24	od 8 do 22	Po dogovoru sa korisnikom	Po dogovoru sa korisnikom	od 0 do 24	od 0 do 24	Po dogovoru sa korisnikom
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu	3,65%	9,40%	8,6%	0%	8%	7,79%	4,21%	5%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	21,47 (sati)	27,37 (sati)	72 (sati)	/	3 (sati)	22 (sati)	3,95 (sati)	2 (sati)
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	74,08 (sati)	44,35 (sati)	8,6 (sati)	/	3 (sati)	47 (sati)	5,45 (sati)	2 (sati)
	za 80% ostalih kvarova	19,18 (sati)	8,11 (sati)	72 (sati)	/	3 (sati)	22 (sati)	0 (sati)	2 (sati)
	za 95% ostalih kvarova	19,18 (sati)	14,31 (sati)	96 (sati)	/	3 (sati)	47 (sati)	0 (sati)	2 (sati)
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	/	90%	/	100%	95%	100%	100%
	Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom	od 0 do 24	od 0 do 24	od 8 do 22	od 8 do 16	od 8 do 20	od 0 do 24	od 0 do 24	od 0 do 24
	subotom	od 0 do 24	od 0 do 24	od 8 do 22	od 8 do 16	od 8 do 20	od 0 do 24	od 0 do 24	od 8 do 22
	nedeljom	od 0 do 24	od 0 do 24	od 8 do 22	od 8 do 16	od 8 do 20	od 0 do 24	od 0 do 24	od 8 do 22
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	17 (sekunde)	23,88 (sekunde)	42 (sekunde)	Na meil u roku od 1h; na telefon odmah po pozivu	20 (sekunde)	20 (sekunde)	N/A	5 (sekunde)

	% odgovorenih poziva u roku od 20 sekundi	79%	89,50%	70%	100%	99%	80,36%	N/A	99%
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,10%	0,10%	0,01%	0%	1%	0,01%	0%	0%
1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za pre-paid korisnike	% u posmatranom razdoblju	0%	N/A	0%	N/A	N/A	0%	N/A	N/A