

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

Parametar	Mjera	Crnogorski Telekom	FiberCom	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	11,81 (dani)	2,34 (dani)	3,1 (dani)	3 (dani)	3 (dani)	1 (dani)	7,98 (dani)	5 (dani)	1 (dani)
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	89,10%	99%	100%	95%	100%	100%	95%	100%	100%
	Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom	od 8 do 20	od 8 do 21	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 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	7,17%	2%	8,69%	8,20%	0%	8%	9,49%	2,37%	5%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	20,97 (sati)	16 (sati)	27,49(sati)	72 (sati)	/	3 (sati)	24 (sati)	8,05 (sati)	2 (sati)
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	74,98 (sati)	16 (sati)	45,63 (sati)	74 (sati)	/	3 (sati)	48 (sati)	9,31 (sati)	2 (sati)
	za 80% ostalih kvarova	21,34 (sati)	8 (sati)	8,91 (sati)	86 (sati)	/	3 (sati)	24 (sati)	0 (sati)	2 (sati)
	za 95% ostalih kvarova	28,11 (sati)	8 (sati)	14,9 (sati)	74 (sati)	/	3 (sati)	48 (sati)	0 (sati)	2 (sati)

	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	100%	/	86%	/	100%	95%	100%	100%
	Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom	od 0 do 24	od 8 do 21	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 8 do 14	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	19 (sekunde)	27 (sekunde)	23,33 (sekunde)	51 (sekunde)	Na meil u roku od 1h; na telefon odmah po pozivu	20 (sekunde)	22 (sekunde)	N/A	10 (sekunde)
	% odgovorenih poziva u roku od 20 sekundi	76%	80%	89,80%	71%	100%	99%	76,51%	N/A	99%
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,08%	0%	0,10%	0,01%	0%	0,01%	0,0323%	0%	0%
1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za pre-paid korisnike	% u posmatranom razdoblju	0%	N/A	N/A	0%	N/A	N/A	0%	N/A	N/A