

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za 2018.godinu - **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	8,13 (dani)	2,97 (dani)	3 (dani)	3 (dani)	1 (dani)	10,07 (dani)	5 (dani)	1 (dani)
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	91,95%	100%	96%	100%	100%	91,75%	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	2,04%	9,73%	6,80%	0%	8%	8,55%	7,93%	5%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	27,83 (sati)	27,47 (sati)	69 (sati)	/	3 (sati)	21,50 (sati)	8,16 (sati)	2 (sati)
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	70,33 (sati)	44,3 (sati)	86 (sati)	/	3 (sati)	45,75 (sati)	16,50 (sati)	2 (sati)
	za 80% ostalih kvarova	1,46 (sati)	8,14 (sati)	75 (sati)	/	3 (sati)	21,50 (sati)	0 (sati)	2 (sati)
	za 95% ostalih kvarova	18,52 (sati)	14,15 (sati)	94 (sati)	/	3 (sati)	45,75 (sati)	0 (sati)	2 (sati)
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	/	90%	/	100%	95,75%	100%	100%
	Vrijeme primanja zahtjeva:	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

	radnim danom								
	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	29 (sekunde)	24,49 (sekunde)	44 (sekunde)	Na mail u roku od 1h; na telefon odmah po pozivu	20 (sekunde)	5,21 (sekunde)	N/A	5 (sekunde)
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	65%	89,43%	75%	100%	99%	80,16%	N/A	99%
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,11%	0,10%	1,25%	0%	0,01%	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