

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za I kvartal 2018. 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	8,76 (dani)	2,91 (dani)	3 (dani)	3 (dani)	1 (dani)	10,21 (dani)	5 (dani)	1 (dani)
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	90,99%	100%	100%	100%	100%	92%	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	1,86%	10,20%	7,6%	0%	8%	8,78%	1%	4%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	29,87 (sati)	27,59 (sati)	36 (sati)	/	3 (sati)	23 (sati)	4 (sati)	2 (sati)
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	67,25 (sati)	44,28 (sati)	48 (sati)	/	3 (sati)	47 (sati)	23,50 (sati)	2 (sati)
	za 80% ostalih kvarova	1,06 (sati)	8,18 (sati)	61 (sati)	/	3 (sati)	23 (sati)	0 (sati)	2 (sati)
	za 95% ostalih kvarova	18,12 (sati)	14,04 (sati)	61 (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)	25,31 (sekunde)	50 (sekunde)	Na meil u roku od 1h; na telefon odmah po pozivu	20 (sekunde)	2,33 (sekunde)	N/A	5 (sekunde)
	% odgovorenih poziva u roku od 20 sekundi	78%	89,32%	78%	100%	99%	77%	N/A	99%
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,11%	0,11%	2%	0%	0%	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