

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za II 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	7,99 (dani)	3,01 (dani)	2(dani)	3 (dani)	1 (dani)	10,79 (dani)	5 (dani)	1 (dani)
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	91,99%	100%	100%	100%	100%	91%	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	2,08%	9,79%	6%	0%	8%	5,88%	2,31%	4%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	31,02 (sati)	27,43 (sati)	3 (sati)	/	3 (sati)	22 (sati)	6,26 (sati)	2 (sati)
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	71,22 (sati)	44,37 (sati)	4 (sati)	/	3 (sati)	45 (sati)	7,63 (sati)	2 (sati)
	za 80% ostalih kvarova	1,23 (sati)	8,13 (sati)	3 (sati)	/	3 (sati)	22 (sati)	0 (sati)	2 (sati)
	za 95% ostalih kvarova	17,77 (sati)	14,21(sati)	4 (sati)	/	3 (sati)	45 (sati)	0 (sati)	2 (sati)
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	/	90%	/	100%	96%	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	25 (sekunde)	24,8 (sekunde)	50 (sekunde)	Na meil u roku od 1h; na telefon odmah po pozivu	20 (sekunde)	2,28 (sekunde)	10 (sekunde)	5 (sekunde)

	% odgovorenih poziva u roku od 20 sekundi	67%	89,44%	71%	100%	99%	75%	100%	99%
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,07%	0,12%	0%	0%	1%	0,006%	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