

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za IV 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	8,02 (dani)	2,97 (dani)	3 (dani)	3 (dani)	1 (dani)	8,79 (dani)	5 (dani)	1 (dani)
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	91,90%	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	1,99%	9,43%	7,8%	0%	8%	8,65%	3,87%	7%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	27,47 (sati)	27,39 (sati)	72 (sati)	/	3 (sati)	22 (sati)	9,36 (sati)	2 (sati)
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	70,12 (sati)	44,32 (sati)	7,80 (sati)	/	3 (sati)	47 (sati)	13,24 (sati)	2 (sati)
	za 80% ostalih kvarova	1,77 (sati)	8,12 (sati)	72 (sati)	/	3 (sati)	22 (sati)	0 (sati)	2 (sati)
	za 95% ostalih kvarova	19,08 (sati)	14,2(sati)	96 (sati)	/	3 (sati)	47 (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	34 (sekunde)	23,95 (sekunde)	35 (sekunde)	Na meil u roku od 1h; na telefon odmah po pozivu	20 (sekunde)	14 (sekunde)	N/A	5 (sekunde)

	% odgovorenih poziva u roku od 20 sekundi	<b>62%</b>	<b>89,49%</b>	<b>78%</b>	<b>100%</b>	<b>99%</b>	<b>85,62%</b>	<b>N/A</b>	<b>99%</b>
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	<b>0,12%</b>	<b>0,10%</b>	<b>0,5%</b>	<b>0%</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>
1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za pre-paid korisnike	% u posmatranom razdoblju	<b>0%</b>	<b>N/A</b>	<b>0%</b>	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>	<b>0%</b>	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>