

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za 2017.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	8,33 (dani)	/	/	3 (dani)	/	/	5 (dani)	1 (dani)
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	92,77%	99%	/	100%	/	/	100%	100%
	Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom	od 8 do 20	od 0 do 24	/	od 8 do 16	/	/	od 8 do 17	od 8 do 20
	subotom	od 8 do 14	od 0 do 24	/	Po dogovoru sa korisnikom	/	/	/	od 8 do 20
	nedeljom	/	od 0 do 24	/	Po dogovoru sa korisnikom	/	/	/	Po dogovoru sa korisnikom
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu	2,01%	8,25%	/	0%	/	/	6,03%	0,04%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	27,97 (sati)	8 (sati)	/	/	/	/	3,83 (sati)	2 (sati)
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	71,11 (sati)	12 (sati)	/	/	/	/	8,68 (sati)	2 (sati)
	za 80% ostalih kvarova	1,59 (sati)	16 (sati)	/	/	/	/	0 (sati)	2 (sati)
	za 95% ostalih kvarova	19,09 (sati)	20,5 (sati)	/	/	/	/	0 (sati)	2 (sati)
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	/	/	/	/	/	100%	100%
	Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom	od 0 do 24	od 0 do 24	/	od 8 do 16	/	/	od 0 do 24	od 8 do 22
	subotom	od 0 do 24	od 0 do 24	/	od 8 do 16	/	/	od 0 do 24	od 8 do 22
	nedeljom	od 0 do 24	od 0 do 24	/	od 8 do 16	/	/	od 0 do 24	od 8 do 22

1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	22 (sekunde)	26,64 (sekunde)	/	Na mail u roku od 1h; na telefon odmah po pozivu	/	/	N/A	5 (sekunde)
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	72%	88,94%	/	100%	/	/	N/A	99%
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,15%	0,12%	/	0%	/	/	0%	0%
1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za pre-paid korisnike	% u posmatranom razdoblju	0%	N/A	/	N/A	N/A	/	N/A	N/A