

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za IV kvartal 2017.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 usluga na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	8,22 (dani)	1,2 (dani)	2 (dani)	3 (dani)	1 (dani)	9,7 (dani)	5 (dani)	1 (dani)
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	92,55%	99%	95%	100%	90%	92,95%	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 22	od 0 do 24	od 8 do 17	od 8 do 20
	subotom	od 8 do 14	od 0 do 24	od 8 do 22	Po dogovoru sa korisnikom	od 8 do 22	od 0 do 24	/	od 8 do 20
	nedeljom	/	od 0 do 24	od 8 do 22	Po dogovoru sa korisnikom	od 8 do 18	od 0 do 24	/	Po dogovoru sa korisnikom
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu	1,99%	8,20%	0,08%	0%	0,1%	12,48%	2,32%	0,04%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	28,73 (sati)	8 (sati)	28 (sati)	/	3 (sati)	28 (sati)	1,75 (sati)	2 (sati)
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	70,02 (sati)	12 (sati)	32 (sati)	/	3 (sati)	66 (sati)	3,83 (sati)	2 (sati)
	za 80% ostalih kvarova	1,09 (sati)	16 (sati)	61 (sati)	/	3 (sati)	28 (sati)	0 (sati)	2 (sati)
	za 95% ostalih kvarova	18,62 (sati)	20 (sati)	61 (sati)	/	3 (sati)	66 (sati)	0 (sati)	2 (sati)
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	/	90%	/	100%	91,28%	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 22	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 22	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 22	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)	26,59 (sekunde)	57 (sekunde)	Na meil u roku od 1h; na telefon odmah po pozivu	5 (sekunde)	2,18 (sekunde)	N/A	5 (sekunde)
	% odgovorenih poziva u roku od 20 sekundi	69%	88,77%	87%	100%	100%	63,60%	N/A	99%
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računara	% u posmatranom razdoblju	0,16%	0,12%	0,74%	0%	0%	4,8%	0%	0%
1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računara za pre-paid korisnike	% u posmatranom razdoblju	0%	N/A	0,04%	N/A	N/A	0,9%	N/A	N/A