

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za 2016.godinu - **usluga pristupa internetu:**

Parametar	Mjera	Crnogorski Telekom	M:Tel	M-Kabl	Telemach	Antares	SBS Net Montenegro	TeleEye Montenegro
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	9,92 (dani)	1 (dani)	7,61 (dani)	7,40 (dani)	3 (dani)	3 (dani)	3 (dani)
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	90,99%	99%	89,21%	90,42%	90%	100%	97%
	Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom	od 8 do 20	od 0 do 24	od 0 do 24	od 8 do 21	od 8 do 21	od 8 do 16	od 8 do 20
	subotom	od 8 do 14	od 0 do 24	od 0 do 24	od 8 do 20	od 8 do 21	Po dogovoru sa korisnikom	od 8 do 20
	nedeljom	/	od 0 do 24	od 0 do 24	od 10 do 16	od 8 do 21	Po dogovoru sa korisnikom	Po dogovoru sa korisnikom
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu	2,35%	8,1%	2,32%	9,79%	0%	0%	5%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	34,48 (sati)	8 (sati)	8,15 (sati)	30,48(sati)	30 (sati)	/	4 (sati)
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	90,75 (sati)	12 (sati)	8,95 (sati)	45,48 (sati)	30 (sati)	/	6 (sati)
	za 80% ostalih kvarova	1,21 (sati)	15,7 (sati)	5,97 (sati)	45,48 (sati)	30 (sati)	/	6 (sati)
	za 95% ostalih kvarova	23,17 (sati)	21 (sati)	6,30 (sati)	44,52 (sati)	30 (sati)	/	8 (sati)
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	/	86,47%	96,17%	90%	/	90%
	Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom	od 0 do 24	od 0 do 24	od 0 do 24	od 8 do 21	od 8 do 21	od 8 do 16	od 8 do 20
	subotom	od 0 do 24	od 0 do 24	od 0 do 24	od 8 do 20	od 8 do 21	od 8 do 16	od 8 do 23
	nedeljom	od 0 do 24	od 0 do 24	od 0 do 24	od 10 do 16	od 8 do 21	od 8 do 16	od 8 do 23
1.4 Vrijeme odziva službe za	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	25 (sekunde)	30,55 (sekunde)	21,27 (sekunde)	1,80 (sekunde)	Odmah po pozivu	Na mail u roku od 1h, na telefon odmah	15 (sekunde)

korisnike							po pozivu	
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	70%	87,81%	72,73%	92,04%	90%	100%	97%
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,20%	0,14%	0,01%	0,05%	0%	0%	0%
1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za pre-paid korisnike	% u posmatranom razdoblju	0%	/	/	0,01%	0%	N/A	N/A