

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

Parametar	Mjera	Antares	Crnogorski Telekom	M:Tel	M-Kabl	Telemach	SBS Net Montenegro	TeleEye Montenegro
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	3 (dani)	11,31(dani)	1(dani)	7:15(dani)	7,55(dani)	3 (dani)	3 (dani)
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	90%	89,90%	99%	91,76%	98,09%	100%	97%
	Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom	od 8 do 21	od 8 do 20	od 8 do 14	od 0 do 24	od 8 do 21	od 8 do 16	od 8 do 20
	subotom	od 8 do 21	od 8 do 14	od 8 do 12	od 0 do 24	od 8 do 20	Po dogovoru sa korisnikom	od 8 do 20
	nedeljom	od 8 do 21	/	od 8 do 12	od 0 do 24	od 10 do 18	Po dogovoru sa korisnikom	Po dogovoru sa korisnikom
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu	0%	2,16%	8,20%	3,03%	9,84%	Nije bilo prijavljenih kvarova	5%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	30 (sati)	35,29 (sati)	8 (sati)	8:04(sati)	28:15 (sati)	Nije bilo prijavljenih kvarova	4 (sati)
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	0 (sati)	90,12 (sati)	12 (sati)	8:58(sati)	39:04 (sati)	Nije bilo prijavljenih kvarova	6 (sati)
	za 80% ostalih kvarova	0 (sati)	1,02 (sati)	16 (sati)	5:52(sati)	39:04 (sati)	Nije bilo prijavljenih kvarova	6 (sati)
	za 95% ostalih kvarova	0 (sati)	23,88 (sati)	21 (sati)	5:51(sati)	60:02 (sati)	Nije bilo prijavljenih kvarova	8 (sati)
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	0%	/	/	88,04%	96,90	Nije bilo prijavljenih kvarova	90%

	Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom	od 8 do 21	od 0 do 24	od 8 do 23	od 0 do 24	od 8 do 21	od 8 do 16	od 8 do 20
	subotom	od 8 do 21	od 0 do 24	od 8 do 23	od 0 do 24	od 8 do 20	od 8 do 16	od 8 do 23
	nedeljom	od 8 do 21	od 0 do 24	od 8 do 23	od 0 do 24	od 10 do 18	od 8 do 16	od 8 do 23
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	0 (sekunde)	29 (sekunde)	28,23 (sekunde)	23:54 (sekunde)	1:45 (sekunde)	Na mail u roku od 1h, na telefon odmah po pozivu	15 (sekunde)
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	0%	67%	86,97%	68,08%	92,02%	100%	97%
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0%	0,20%	0,14%	/	0,05%	0%	0%
1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za pre-paid korisnike	% u posmatranom razdoblju	N/A	0%	0%	0%	0,01%	N/A	N/A