

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za 2015.godinu - **usluga pristupa internetu:**

| Parametar   | Mjera   | Crnogorski Telekom  | M:Tel                  | M-Kabl                 |
|---|---|---------------------|------------------------|------------------------|
| 1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji                             | za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju       | <b>11,15 (dani)</b> | <b>1 (dani)</b>        | <b>7:43 (dani)</b>     |
|   | % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina              | <b>92,82%</b>       | <b>99%</b>             | <b>90,01%</b>          |
|   | Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom                     | <b>od 8 do 20</b>   | <b>od 8 do 14</b>      | <b>od 0 do 24</b>      |
|   | subotom   | <b>od 8 do 14</b>   | <b>od 8 do 12</b>      | <b>od 0 do 24</b>      |
|   | nedeljom  | <b>/</b>            | <b>od 8 do 12</b>      | <b>od 0 do 24</b>      |
| 1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji                                       | za 100 linija u posmatranom periodu                         | <b>4,31%</b>        | <b>8,5%</b>            | <b>2,58%</b>           |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije                                 | za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju | <b>44,31 (sati)</b> | <b>8 (sati)</b>        | <b>8:17 (sati)</b>     |
|   | za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju | <b>68,44 (sati)</b> | <b>12 (sati)</b>       | <b>8:06 (sati)</b>     |
|   | za 80% ostalih kvarova                                      | <b>17,28 (sati)</b> | <b>16 (sati)</b>       | <b>6:04 (sati)</b>     |
|   | za 95% ostalih kvarova                                      | <b>45,19 (sati)</b> | <b>21 (sati)</b>       | <b>6:38 (sati)</b>     |
|   | % uklonjenih kvarova ciljanog dana                          | <b>/</b>            | <b>/</b>               | <b>85,17%</b>          |
|   | Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom                     | <b>od 0 do 24</b>   | <b>od 8 do 23</b>      | <b>od 0 do 24</b>      |
|   | subotom   | <b>od 0 do 24</b>   | <b>od 8 do 23</b>      | <b>od 0 do 24</b>      |
|   | nedeljom  | <b>od 0 do 24</b>   | <b>od 8 do 23</b>      | <b>od 0 do 24</b>      |
| 1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike  | prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu            | <b>22 (sekunde)</b> | <b>33,11 (sekunde)</b> | <b>26:08 (sekunde)</b> |
|   | % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi                   | <b>72%</b>          | <b>87,79%</b>          | <b>72,29%</b>          |
| 1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa                       | % u posmatranom razdoblju                                   | <b>0,11%</b>        | <b>0,14%</b>           | <b>0,01%</b>           |
| 1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za pre-paid korisnike | % u posmatranom razdoblju                                   | <b>0%</b>           | <b>/</b>               | <b>/</b>               |