

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za 2020. godinu-**usluga pristupa internetu:**

Parametar	Mjera	ASP CO	Crnogorski Telekom	Fiber Com	M:Tel	Orion Telekom	SBS Net Montenegro	NetMont	Telemach	Telenor	TeleEye Montenegro
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	1 dan	9,77 dana	2,49 dana	3,13 dana	3 dana	3 dana	1 dan	7,05 dana	5 dana	1 dan
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	100%	91,87%	98%	100%	95%	100%	100%	96%	100%	100%
	Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom	8-18h	8-20h	8-21h	0-24h	8-22h	8-16h	8-16h	0-24h	0-24h	8-20h
	subotom	dogovor sa korisnikom	8-14h	8-14h	0-24h	8-22h	dogovor sa korisnikom	8-16h	0-24h	0-24h	8-20h
	nedeljom	dogovor sa korisnikom	/	/	0-24h	8-22h	dogovor sa korisnikom	dogovor sa korisnikom	0-24h	0-24h	dogovor sa korisnikom
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu	0%	7,58%	1,2%	8,68%	8,10%	0%	8%	7,22%	8,94%	5%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	/	30,08 sati	10 sati	27,43 sati	72 sat	/	4 sati	22,25 sati	8,49 sati	4 sati
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	/	85,38 sati	10 sati	45,47 sati	74 sati	/	3 sati	44 sati	18,44sati	4 sati
	za 80% ostalih kvarova	/	28,38 sati	8 sati	8,82 sati	86 sati	/	4 sati	22,25 sati	0	3 sati
	za 95% ostalih kvarova	/	42,66 sati	8 sati	14,78 sati	74 sati	/	3 sati	44 sati	0	3 sati
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	/	99,5%	/	86%	/	100%	97%	100%	100%
	Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom	8-18h	0-24h	8-21h	0-24h	8-22h	8-16h	8-20h	0-24h	0-24h	8-22h
	subotom	8-18h	0-24h	8-14h	0-24h	8-22h	8-16h	8-20h	0-24h	0-24h	8-22h
	nedeljom	8-18h	0-24h	/	0-24h	8-22h	8-16h	8-20h	0-24h	0-24h	8-22h

1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	<b>Na meil u roku od 1h; na telefon odmah po pozivu</b>	<b>25 s</b>	<b>28 s</b>	<b>22,32 s</b>	<b>51 s</b>	<b>Na meil u roku od 1h; na telefon odmah po pozivu</b>	<b>20 s</b>	<b>18 s</b>	<b>N/A</b>	<b>10 s</b>
	% odgovorenih poziva u roku od 20 sekundi	<b>100%</b>	<b>70%</b>	<b>75%</b>	<b>89,77%</b>	<b>71%</b>	<b>100%</b>	<b>99%</b>	<b>79,71%</b>	<b>N/A</b>	<b>99%</b>
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	<b>0%</b>	<b>0,08%</b>	<b>0%</b>	<b>0,10%</b>	<b>0,01%</b>	<b>0%</b>	<b>0,01%</b>	<b>0,032%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>
1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za pre-paid korisnike	% u posmatranom razdoblju	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>	<b>0%</b>	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>