

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za IV kvartal 2020. godine-**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	10,06 dana	2,90 dana	3,12 dana	4 dana	3 dana	1 dan	4,91 dana	5 dana	1 dan
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	100%	90,84%	98%	100%	97%	100%	100%	99%	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%	8,25%	0,7%	8,67%	8%	0%	8%	6,94%	3,51%	5%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	/	41,23 sati	8 sati	27,39 sati	41 sat	/	4 sati	22 sati	8,33 sati	4 sati
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	/	98,59 sati	8 sati	45,47 sati	48 sati	/	3 sati	43 sati	18,37sati	4 sati
	za 80% ostalih kvarova	/	18,71 sati	8 sati	8,67 sati	56 sati	/	4 sati	22 sati	0	6 sati
	za 95% ostalih kvarova	/	44,94 ati	8 sati	14,79 sati	60 sati	/	3 sati	43 sati	0	6 sati
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	/	100%	/	90%	/	100%	98%	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	Na meil u roku od 1h; na telefon odmah po pozivu	23 s	27 s	21,87 s	58 s	Na meil u roku od 1h; na telefon odmah po pozivu	20 s	15 s	N/A	10 s
	% odgovorenih poziva u roku od 20 sekundi	100%	72%	70%	89,73%	78%	100%	99%	82,40%	N/A	99%
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0%	0,09%	0%	0,10%	0,04%	0%	0,01%	0,0143%	0%	0%
1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za pre-paid korisnike	% u posmatranom razdoblju	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0%	N/A	N/A