

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

Parametar	Mjera	Crnogorski Telekom	FiberCom	M:Tel	Orion Telekom	SBS Net Montenegro	S&E Tehnica	Telemach	Telenor	TeleEye Montenegro
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	8,07 dana	2,50 dana	3,18 dana	3 dana	3 dana	1 dan	7,83 dana	5 dana	1 dan
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	94,74%	98%	100%	97%	100%	100%	95%	100%	100%
	Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom	od 8 do 20	od 8 do 21	od 0 do 24	od 8 do 22	od 8 do 16	od 8 do 20	od 0 do 24	od 0 do 24	od 8 do 20
	subotom	od 8 do 14	od 8 do 14	od 0 do 24	od 8 do 22	Po dogovoru sa korisnikom	od 8 do 20	od 0 do 24	od 0 do 24	od 8 do 20
	nedeljom	/	/	od 0 do 24	od 8 do 22	Po dogovoru sa korisnikom	Po dogovoru sa korisnikom	od 0 do 24	od 0 do 24	Po dogovoru sa korisnikom
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu	6,74%	1%	8,73%	8%	0%	8%	7,01%	1,15%	1%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	22,94 sati	8 sati	27,51 sati	41 sat	/	3 sati	21 sati	13,35 sati	2 sati
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	79,28 sati	8 sati	45,34 sati	48 sati	/	3 sati	43 sati	17,38 sati	2 sati
	za 80% ostalih kvarova	47,29 sati	8 sati	8,83 sati	55 sati	/	3 sati	21 sati	0	2 sati
	za 95% ostalih kvarova	47,29 sati	8 sati	14,91 sati	60 sati	/	3 sati	43 sati	0	2 sati
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	100%	/	90%	/	100%	98%	100%	100%
	Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom	od 0 do 24	od 8 do 21	od 0 do 24	od 8 do 22	od 8 do 16	od 8 do 20	od 0 do 24	od 0 do 24	od 0 do 24
	subotom	od 0 do 24	od 8 do 14	od 0 do 24	od 8 do 22	od 8 do 16	od 8 do 20	od 0 do 24	od 0 do 24	od 8 do 22
	nedeljom	od 0 do 24	/	od 0 do 24	od 8 do 22	od 8 do 16	od 8 do 20	od 0 do 24	od 0 do 24	od 8 do 22
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	27 s	27 s	22,77 s	58 s	Na meil u roku od 1h; na telefon odmah po pozivu	20 s	14 s	10 s	10 s

	% odgovorenih poziva u roku od 20 sekundi	70%	80%	89,69%	78%	100%	99%	85,24%	100%	99%
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,07%	0%	0,10%	0,03%	0%	0,01%	0,036%	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	0%	N/A	N/A