

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za I 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	12,15 dana	2,04 dana	3,15 dana	3 dana	3 dana	1 dan	7,56 dana	5 dana	1 dan
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	88,30%	98%	100%	98%	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	5,90%	2%	8,61%	8%	0%	8%	7,55%	2,31%	5%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	19,70 sati	16 sati	27,37 sati	41 sat	/	3 sata	23 sata	12,17 sati	2 sata
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	69,68 sati	16 sati	45,57 sati	48 sati	/	3 sata	47 sati	13,29 sati	2 sata
	za 80% ostalih kvarova	19,87 sati	8 sati	8,97 sati	54 sati	/	3 sata	23 sata	0	2 sata
	za 95% ostalih kvarova	25,56 sati	8 sati	14,87 sati	60 sati	/	3 sata	47 sati	0	2 sata
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	98%	/	90%	/	100%	95%	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	24 s	27 s	22,73 s	58 s	Na meil u roku od 1h; na telefon odmah po pozivu	20 s	23 s	N/A	10 s

	% odgovorenih poziva u roku od 20 sekundi	71%	80%	89,77%	78%	100%	99%	80,55%	N/A	99%
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,07%	0%	0,09%	0,02%	0%	0,01%	0,02%	0%	0%
1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za pre-paid korisnike	% u posmatranom razdoblju	N/A	N/A	N/A	0%	N/A	N/A	0%	N/A	N/A