

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za III kvartal 2021. godine-**usluga pristupa internetu**:

Parametar	Mjera	ASP CO	Crnogorski Telekom	Fiber Com	M:Tel	NetMont	Orion Telekom	SBS Net Montenegro	TeleEye Montenegro	Telemach	Telenor
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	1 dan	9,21 dana	2 dana	3,36 dana	1 dan	4 dana	3 dana	1 dan	5,96 dana	5 dana
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	100%	93,14%	98%	100%	100%	97%	100%	100%	98%	100%
	Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom	8-18h	8-20h	8-21h	0-24h	8-16h	8-22h	8-16h	8-20h	0-24h	0-24h
	subotom	dogovor sa korisnikom	8-14h	8-14h	0-24h	8-16h	8-22h	dogovor sa korisnikom	8-20h	0-24h	0-24h
	nedeljom	dogovor sa korisnikom	/	/	0-24h	dogovor sa korisnikom	8-22h	dogovor sa korisnikom	dogovor sa korisnikom	0-24h	0-24h
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu	0%	8,53%	1%	8,42%	8%	8%	0%	5%	5,16%	1,99%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	/	35,37 sati	8 sati	26,23 sati	4 sati	41 sat	/	2 sati	22 sati	6:23 sati
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	/	94,15 sati	8 sati	48,49 sati	3 sati	48 sati	/	4 sati	42 sati	8:41 sati
	za 80% ostalih kvarova	/	5,41 sati	8 sati	26,14 sati	4 sati	56 sati	/	6 sati	22 sati	0
	za 95% ostalih kvarova	/	25,63 sati	8 sati	49,77 sati	3 sati	60 sati	/	6 sati	42 sati	0
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	/	100%	/	99%	90%	/	100%	98%	100%
	Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom	8-16h	0-24h	8-21h	0-24h	8-20h	8-22h	8-16h	8-22h	0-24h	0-24h
	subotom	8-16h	0-24h	8-14h	0-24h	8-20h	8-22h	8-16h	8-22h	0-24h	0-24h
	nedeljom	8-16h	0-24h	/	0-24h	8-20h	8-22h	8-16h	8-22h	0-24h	0-24h

1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	Na meil u roku od 1h; na telefon odmah po pozivu	39 s	30 s	21,51 s	20 s	58 s	Na meil u roku od 1h; na telefon odmah po pozivu	10 s	14 s	N/A
	% odgovorenih poziva u roku od 20 sekundi	100%	58%	70%	90,31%	99%	78%	100%	99%	85,18%	N/A
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0%	0,06%	0%	0,09%	0,01%	3%	0%	0%	0,0095%	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	N/A	0%	N/A