

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za IV 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	8,65 dana	3 dana	3,38 dana	1 dan	4 dana	3 dana	1 dan	6,05 dana	5 dana
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	100%	98,24%	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%	6,32%	1%	8,46%	8%	8%	0%	5%	5,25%	2,79%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	/	35,50 sati	16 sati	24,52 sati	4 sati	41 sat	/	4 sati	22 sati	5,53 sati
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	/	96,23 sati	16 sati	45,62 sati	3 sati	48 sati	/	4 sati	41 sati	9,08 sati
	za 80% ostalih kvarova	/	3,58 sati	16 sati	24,20 sati	4 sati	56 sati	/	6 sati	22 sati	0
	za 95% ostalih kvarova	/	10,23 sati	16 sati	45,09 sati	3 sati	60 sati	/	6 sati	41 sati	0
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	/	100%	/	99%	90%	/	100%	99%	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	<b>Na meil u roku od 1h; na telefon odmah po pozivu</b>	<b>33 s</b>	<b>30 s</b>	<b>21,61 s</b>	<b>20 s</b>	<b>58 s</b>	<b>Na meil u roku od 1h; na telefon odmah po pozivu</b>	<b>10 s</b>	<b>15 s</b>	<b>N/A</b>
	% odgovorenih poziva u roku od 20 sekundi	<b>100%</b>	<b>66%</b>	<b>70%</b>	<b>90,07%</b>	<b>99%</b>	<b>78%</b>	<b>100%</b>	<b>99%</b>	<b>81,41%</b>	<b>N/A</b>
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	<b>0%</b>	<b>0,05%</b>	<b>0%</b>	<b>0,09%</b>	<b>1%</b>	<b>4%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0,0091%</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>N/A</b>	<b>0%</b>	<b>N/A</b>