

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za 2021. godinu-**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	9,20 dana	2,75 dana	3,31 dana	3 dana	3 dana	1 dan	6 dana	5 dana	1 dan
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	95%	94,43%	98%	100%	95%	100%	100%	98%	100%	100%
	Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom	9-17h	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%	7,08%	2%	8,55%	8,10%	0%	8%	5,25%	8,32%	5%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	/	33,69 sati	10 sati	26,96 sati	72 sat	/	4 sati	21 sati	5,20 sati	4 sati
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	/	96,37 sati	10 sati	51,11 sati	74 sati	/	3 sati	41 sati	10,33 sati	4 sati
	za 80% ostalih kvarova	/	16,09 sati	10 sati	27 sati	86 sati	/	4 sati	21 sati	0	3 sati
	za 95% ostalih kvarova	/	22,81 sati	10 sati	52,16 sati	74 sati	/	3 sati	41 sati	0	3 sati
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	/	100%	/	86%	/	99%	99%	100%	100%
	Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom	8-16h	0-24h	8-21h	0-24h	8-22h	8-16h	8-20h	0-24h	0-24h	8-22h
	subotom	8-16h	0-24h	8-14h	0-24h	8-22h	8-16h	8-20h	0-24h	0-24h	8-22h
	nedeljom	8-16h	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	34 s	29,25 s	22,1 s	51 s	Na meil u roku od 1h; na telefon odmah po pozivu	20 s	16 s	N/A	10 s
	% odgovorenih poziva u roku od 20 sekundi	100%	62%	70%	90,16%	70%	100%	99%	79,60%	N/A	99%
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0%	0,06%	0%	0,09%	1%	0%	1%	0,0137%	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