

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za 2022. godinu-**usluga pristupa internetu**:

Parametar	Mjera	ASP CO	Crnogorski Telekom	Fiber Com	M:Tel	Orion Telekom	SBS Net Montenegro	NetMont	Telemach	One Crna Gora	TeleEye Montenegro
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	1 dan	10,64 dana	2,68 dana	3,53 dana	4 dana	3 dana	1 dan	6,47 dana	5 dana	1 dan
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	95%	92,29%	98,5%	100%	97%	100%	100%	97,25%	100%	100%
	Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom	9-17h	8-20h	8-20h	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%	5,85%	1,25%	8,37%	8%	0%	6%	5,67%	11,89%	5%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	/	51,08 sati	18 sati	26,75 sati	41 sat	/	4 sati	20,5 sati	9,34 sati	4 sati
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	/	113,14 sati	18 sati	49,57 sati	48 sati	/	3 sati	30 sati	12,42 sati	4 sati
	za 80% ostalih kvarova	/	23,64 sati	18 sati	26,80 sati	56 sati	/	4 sati	20,5 sati	0	6 sati
	za 95% ostalih kvarova	/	28,79 sati	18 sati	49,76 sati	60 sati	/	3 sati	30 sati	0	6 sati
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	/	100%	/	90%	/	99%	98,75%	100%	100%
	Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom	8-16h	0-24h	8-20h	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	40 s	29,5 s	21,67 s	58 s	Na meil u roku od 1h; na telefon odmah po pozivu	20 s	14 s	N/A	10 s
	% odgovorenih poziva u roku od 20 sekundi	100%	59%	70%	90,15%	78%	100%	99%	84,20%	N/A	99%
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0%	0,05%	0%	0,08%	4%	0%	0,08%	0,013263%	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