

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za III kvartal 2023. godine-**usluga pristupa internetu**:

Parametar	Mjera	ASP CO	Crnogorski Telekom	Fiber Com	M:Tel	NetMont	One Crna Gora	Orion Telekom	SBS Net Montenegro	TeleEye Montenegro	Telemach
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	1 dan	12,04 dana	2 dana	3,71 dan	1 dan	5 dana	4 dana	3 dana	1 dan	7,08 dana
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	100%	92,26%	100%	100%	100%	100%	96%	100%	100%	97%
	Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom	8-18h	8-20h	8-20h	0-24h	8-16h	0-24h	8-22h	8-16h	8-20h	0-24h
	subotom	dogovor sa korisnikom	8-14h	8-14h	0-24h	8-16h	0-24h	8-22h	dogovor sa korisnikom	8-20h	0-24h
	nedeljom	dogovor sa korisnikom	/	/	0-24h	dogovor sa korisnikom	0-24h	8-22h	dogovor sa korisnikom	dogovor sa korisnikom	0-24h
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu	0%	6,01%	1%	8,18%	6%	5,49%	10%	0%	5%	6,36%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	/	71,31 sati	24 sati	46,81 sati	4 sati	6,02 sati	40 sat	/	4 sati	22 sati
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	/	149,43 sati	24 sati	74,38 sati	3 sati	8,09 sati	47 sati	/	4 sati	30 sati
	za 80% ostalih kvarova	/	19,7 sati	24 sati	47,74 sati	4 sati	0	57 sati	/	6 sati	22 sati
	za 95% ostalih kvarova	/	20,98 sati	24 sati	76,92 sati	3 sati	0	60 sati	/	6 sati	30 sati
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	/	100%	/	99%	100%	90%	/	100%	98%
	Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom	8-16h	0-24h	8-20h	0-24h	8-20h	0-24h	8-22h	8-16h	8-22h	0-24h
	subotom	8-16h	0-24h	8-14h	0-24h	8-20h	0-24h	8-22h	8-16h	8-22h	0-24h
	nedeljom	8-16h	0-24h	/	0-24h	8-20h	0-24h	8-22h	8-16h	8-22h	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	49 s	30 s	21,65 s	20 s	N/A	59 s	Na meil u roku od 1h; na telefon odmah po pozivu	10 s	15 s
	% odgovorenih poziva u roku od 20 sekundi	100%	46%	70%	90,13%	99%	N/A	77%	100%	99%	84,46%
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0%	0,04%	0%	0,07%	0,08%	0%	3%	0%	0%	0,0096%
1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za pre-paid korisnike	% u posmatranom razdoblju	N/A	N/A	N/A	N/A	0,01%	N/A	N/A	N/A	N/A	0%