Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za 2023. godinu-**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**  | **18,81 dana** | **2,5 dana** | **3,69 dan**  | **1 dan**  | **5 dana**  | **3 dana**  | **3 dana**  | **1 dan**  | **6,94 dana**  |
| % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina | **95%** | **87,34%** | **100%** | **100%** | **100%** | **100%** | **95%** | **100%** | **100%** | **98%** |
| Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom  | **9-17h** | **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%** | **4,23%** | **1%** | **8,18%** | **6%** | **21,25%** | **11%** | **0%** | **5%** | **5,48%** |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije | za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju | **/** | **90,78 sati** | **24 sati**  | **46,91 sati** | **4 sati**  | **7,57 sati**  | **43 sat**  | **/** | **4 sati**  | **22 sati**  |
| za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju | **/** | **244,4 sati** | **24 sati**  | **78,79 sati**  | **3 sati** | **12,28 sati**  | **49 sati**  | **/** | **4 sati**  | **33 sati**  |
| za 80% ostalih kvarova | **/** | **32,3 sati** | **24 sati**  | **46,16 sati**  | **4 sati**  | **0**  | **55 sati**  | **/** | **6 sati** | **22 sati**  |
| za 95% ostalih kvarova | **/** | **41,39 sati** | **24 sati**  | **75,62 sati**  | **3 sati**  | **0**  | **60 sati**  | **/** | **6 sati**  | **33 sati**  |
| % uklonjenih kvarova ciljanog dana | **/** | **/** | **100%** | **/** | **99%** | **100%** | **91%** | **/** | **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** | **71 s** | **30 s** | **21,65 s**  | **20 s**   | **N/A** | **57 s**  | **Na meil u roku od 1h; na telefon odmah po pozivu** | **10 s**  | **15 s** |
| % odgovorenih poziva u roku od 20 sekundi | **100%** | **37%** | **70%** | **90,14%** | **99%** | **N/A** | **80%** | **100%** | **99%** | **84,45%** |
| 1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa | % u posmatranom razdoblju | **0%** | **0,05%** | **0%** | **0,07%** | **0,08%** | **0%** | **4%** | **0%** | **0%** | **0,01%** |
| 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%** |