

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za I kvartal 2024. godine-**usluga pristupa internetu:**

Parametar	Mjera	ASP CO	Crnogorski Telekom	Fiber Com	M:Tel	NetMont	One Crna Gora	Orion Telekom	SBS Net Montenegro	Telemach
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	1 dan	10,02 dana	2 dana	3,68 dan	1 dan	5 dana	3 dana	3 dana	7,08 dana
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	100%	92,61%	100%	100%	100%	100%	96%	100%	97%
	Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom	8-18h	8-20h	8-20h	0-24h	8-16h	0-24h	8-22h	8-16h	0-24h
	subotom	dogovor sa korisnikom	8-14h	8-14h	0-24h	8-16h	0-24h	8-22h	dogovor sa korisnikom	0-24h
	nedeljom	dogovor sa korisnikom	/	/	0-24h	dogovor sa korisnikom	0-24h	8-22h	dogovor sa korisnikom	0-24h
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu	0%	1,39%	1%	8,09%	6%	1,56%	10%	0%	6,36%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	/	47,32 sati	24 sati	39,84 sati	4 sati	15,07 sati	43 sat	/	22 sati
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	/	89,05 sati	24 sati	70,15 sati	3 sati	19,16 sati	49 sati	/	30 sati
	za 80% ostalih kvarova	/	8,98 sati	24 sati	32,11 sati	4 sati	0	55 sati	/	22 sati
	za 95% ostalih kvarova	/	25,32 sati	24 sati	70,34 sati	3 sati	0	59 sati	/	30 sati
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	/	100%	/	99%	100%	91%	/	98%
	Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom	8-16h	0-24h	8-20h	0-24h	8-20h	0-24h	8-22h	8-16h	0-24h
	subotom	8-16h	0-24h	8-14h	0-24h	8-20h	0-24h	8-22h	8-16h	0-24h
nedeljom	8-16h	0-24h	/	0-24h	8-20h	0-24h	8-22h	8-16h	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>	24 s	30 s	19 s	20 s	n/a	57 s	<b>Na meil u roku od 1h; na telefon odmah po pozivu</b>	15 s
	% odgovorenih poziva u roku od 20 sekundi	100%	69%	70%	90,75%	99%	n/a	80%	100%	84,67%
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0%	0,04%	0%	0,05%	0,08%	0%	4%	0%	0,0196%
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	0%