

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

Parametar	Mjera	ASP CO	Crnogorski Telekom	Fiber Com	M:TeI	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	13,75 dana	1 dana	3,75 dan	1 dan	5 dana	3 dana	3 dana	7,74 dana
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	100%	86,92%	100%	100%	100%	100%	96%	100%	96%
	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%	1,38%	1%	8,11%	6%	1,59%	11%	0%	5,8%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	/	54,45 sati	24 sati	27,31 sati	4 sati	16,15 sati	43 sat	/	23 sati
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	/	96,23 sati	24 sati	50,69 sati	3 sati	21,48 sati	49 sati	/	43 sati
	za 80% ostalih kvarova	/	22,71 sati	24 sati	29,38 sati	4 sati	0	55 sati	/	23 sati
	za 95% ostalih kvarova	/	23,54 sati	24 sati	72,98 sati	3 sati	0	59 sati	/	43 sati
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	/	100%	/	99%	100%	90%	/	97%
	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	Na meil u roku od 1h; na telefon odmah po pozivu	32 s	32 s	20,62 s	20 s	n/a	57 s	Na meil u roku od 1h; na telefon odmah po pozivu	20 s
	% odgovorenih poziva u roku od 20 sekundi	100%	53%	65%	88,71%	99%	n/a	80%	100%	80,51%
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0%	0,03%	0%	0,05%	0,08%	0%	4%	0%	0,0204%
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%