

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za 2025. godinu-**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	7,23 dana	2 dana	3,73 dan	1 dan	5 dana	3 dana	3 dana	6,5 dana
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	95%	95,99%	100%	100%	100%	100%	95%	100%	97%
	Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom	9-17h	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%	2,39%	1%	8,07%	6%	6,30%	1,5%	0%	7,07%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	/	44,46 sati	24 sati	24,82 sati	4 sati	6,15 sati	39 sat	/	22 sati
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	/	75,04 sati	24 sati	48,28 sati	3 sati	7,33 sati	48 sati	/	36 sati
	za 80% ostalih kvarova	/	6,63 sati	24 sati	25,23 sati	4 sati	0	58 sati	/	22 sati
	za 95% ostalih kvarova	/	17,96 sati	24 sati	48,50 sati	3 sati	0	60 sati	/	36 sati
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	/	100%	/	99%	100%	90%	/	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	Na meil u roku od 1h; na telefon odmah po pozivu	21 s	30,75 s	20,80 s	20 s	n/a	59 s	Na meil u roku od 1h; na telefon odmah po pozivu	14 s
	% odgovorenih poziva u roku od 20 sekundi	100%	73%	77,25%	85,75%	99%	n/a	82%	100%	85,87%
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0%	0,03%	0%	0,04%	0,08%	0%	0,3%	0%	0,0091%
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