

Internet na fiksnoj lokaciji		Crnogorski Telekom	Mtel	Telemach
3.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom periodu (dani i sati)	7 dani 6 sati	3 dani 19 sati	4 dani 11 sati
	za 99 % uspostavljenih usluga u posmatranom periodu (dani i sati)	9 dani 2 sati	6 dani 13 sati	7 dani 20 sati
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina (%)	96,67%	100%	99%
3.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji - broj kvarova / prosječan broj prisupnih linija u posmatranom periodu (%)		4,96%	/	14,7%
3.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom periodu (sati i minute)	42 sati 27 minute	23 sati 13 minute	22 sati 8 minute
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom periodu (sati i minute)	69 sati 39 minute	44 sati 10 minute	39 sati 3 minute
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana (%)	n/a	n/a	98,3%
	radno vrijeme službe za prijavu kvarova: radnim danom (od _ do _)	n/a	0 - 24	0 - 24
	radno vrijeme službe za prijavu kvarova: subotom (od _ do _)	n/a	0 - 24	0 - 24
	radno vrijeme službe za prijavu kvarova: nedeljom (od _ do _)	n/a	0 - 24	0 - 24
3.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu (sekunde)	17 sekunde	20,5 sekunde	13 sekunde
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi (%)	78%	89%	87,44%
3.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa - % u posmatranom periodu (%)		0,14%	0,03%	0,00943%
3.6 Vrijeme rješavanja žalbi korisnika	vrijeme u kojem je riješeno najbržih 80% žalbi (sati i minute)	22 sati 10 minute	23 sati 13 minute	118 sati 8 minute
	vrijeme u kojem je riješeno najbržih 95% žalbi (sati i minute)	91 sati 22 minute	44 sati 10 minute	147 sati 24 minute
3.6 Vrijeme rješavanja žalbi korisnika - procenat žalbi riješenih u roku koji je operator unaprijed definisao kao cilj (%)		100%	78,8%	100%