

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za IV kvartal 2015.godine - **usluga pristupa internetu:**

Parametar	Mjera	Crnogorski Telekom	M:Tel	M-Kabl
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	14,48 (dani)	1 (dani)	7:21 (dani)
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	90,93%	99%	89,16%
	Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom	od 8 do 20	od 8 do 14	od 0 do 24
	subotom	od 8 do 14	od 8 do 12	od 0 do 24
	nedeljom	/	od 8 do 12	od 0 do 24
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu	4,25%	8,2%	3,06%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	43,68 (sati)	8 (sati)	8:31 (sati)
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	72,8 (sati)	12 (sati)	9:24 (sati)
	za 80% ostalih kvarova	17,2 (sati)	16 (sati)	6:12 (sati)
	za 95% ostalih kvarova	40,2 (sati)	21 (sati)	6:20 (sati)
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	/	86,42%
	Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom	od 0 do 24	od 8 do 23	od 0 do 24
	subotom	od 0 do 24	od 8 do 23	od 0 do 24
	nedeljom	od 0 do 24	od 8 do 23	od 0 do 24
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	22 (sekunde)	35 (sekunde)	25:29 (sekunde)
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	71%	87,94%	70,92%
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računara	% u posmatranom razdoblju	0,16%	0,13%	0%
1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računara za pre-paid korisnike	% u posmatranom razdoblju	0%	/	/