

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za I kvartal 2016.godine - **usluga pristupa internetu:**

Parametar	Mjera	Crnogorski Telekom	M:Tel	M-Kabl	Telemach
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	10,79(dani)	1(dani)	7:51(dani)	7,10(dani)
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	91,38%	99%	89%	98,9%
	Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom	od 8 do 20	od 8 do 14	od 0 do 24	od 8 do 21
	subotom	od 8 do 14	od 8 do 12	od 0 do 24	od 8 do 20
	nedeljom	/	od 8 do 12	od 0 do 24	od 10 do 18
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu	2,43%	8,2%	2,7%	9,6%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	35,84 (sati)	8 (sati)	8:06(sati)	32(sati)
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	93,12 (sati)	12 (sati)	8:55(sati)	48(sati)
	za 80% ostalih kvarova	1,84 (sati)	16 (sati)	5:56(sati)	48(sati)
	za 95% ostalih kvarova	24,85 (sati)	21 (sati)	5:57(sati)	72(sati)
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	/	87,07%	97,8%
	Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom	od 0 do 24	od 8 do 23	od 0 do 24	od 8 do 21
	subotom	od 0 do 24	od 8 do 23	od 0 do 24	od 8 do 20
	nedeljom	od 0 do 24	od 8 do 23	od 0 do 24	od 10 do 18
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	25 (sekunde)	30 (sekunde)	23:28 (sekunde)	1,45 (sekunde)
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	68%	86,80%	71,48%	92%
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,23%	0,14%	/	0,05%
1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za pre-paid korisnike	% u posmatranom razdoblju	0%	0%	0%	0,01%