

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

Parametar	Mjera	Crnogorski Telekom	M:Tel	M-Kabl	Telemach	SBS Net Montenegro	TeleEye Montenegro
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	9,25(dani)	1(dani)	7:05(dani)	7,40(dani)	3 (dani)	3 (dani)
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	90,37%	99%	91,26%	98,70%	100%	97%
	Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom	od 8 do 20	od 8 do 14	od 0 do 24	od 8 do 21	od 8 do 16	od 8 do 20
	subotom	od 8 do 14	od 8 do 12	od 0 do 24	od 8 do 20	Po dogovoru sa korisnikom	od 8 do 20
	nedeljom	/	od 8 do 12	od 0 do 24	od 10 do 18	Po dogovoru sa korisnikom	Po dogovoru sa korisnikom
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu	2,65%	8,2%	2,95%	9,90%	Nije bilo prijavljenih kvarova	5%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	35,66 (sati)	8 (sati)	8:11(sati)	33 (sati)	Nije bilo prijavljenih kvarova	4 (sati)
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	89,78 (sati)	12 (sati)	9:04(sati)	48 (sati)	Nije bilo prijavljenih kvarova	6 (sati)
	za 80% ostalih kvarova	0,99 (sati)	16 (sati)	6:01(sati)	48 (sati)	Nije bilo prijavljenih kvarova	6 (sati)
	za 95% ostalih kvarova	23,21 (sati)	21 (sati)	6:02(sati)	72 (sati)	Nije bilo prijavljenih kvarova	8 (sati)
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	/	87,88%	97,60	Nije bilo prijavljenih kvarova	90%
	Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom	od 0 do 24	od 8 do 23	od 0 do 24	od 8 do 21	od 8 do 16	od 8 do 20
	subotom	od 0 do 24	od 8 do 23	od 0 do 24	od 8 do 20	od 8 do 16	od 8 do 23
	nedeljom	od 0 do 24	od 8 do 23	od 0 do 24	od 10 do 18	od 8 do 16	od 8 do 23

1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	25 (sekunde)	32,67 (sekunde)	24:01 (sekunde)	1,45 (sekunde)	Na mail u roku od 1h, na telefon odmah po pozivu	15 (sekunde)
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	70%	86,65%	70,13%	92%	100%	97%
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,20%	0,14%	/	0,05%	0%	0%
1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za pre-paid korisnike	% u posmatranom razdoblju	0%	0%	0%	0,01%	N/A	N/A