

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

Parametar	Mjera	Antares	Crnogorski Telekom	M:Tel	M-Kabl	Telemach	SBS Net Montenegro	TeleEye Montenegro	S&E Tehnica
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	3 (dani)	8,32(dani)	1(dani)	7,19(dani)	7,65(dani)	3 (dani)	3 (dani)	3 (dani)
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	90%	92,32%	99%	91,74%	98,08%	100%	97%	100%
	Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom	od 8 do 21	od 8 do 20	od 0 do 24	od 0 do 24	od 8 do 21	od 8 do 16	od 8 do 20	od 8 do 18
	subotom	od 8 do 21	od 8 do 14	od 0 do 24	od 0 do 24	od 8 do 20	Po dogovoru sa korisnikom	od 8 do 20	Po dogovoru sa korisnikom
	nedeljom	od 8 do 21	/	od 0 do 24	od 0 do 24	od 10 do 18	Po dogovoru sa korisnikom	Po dogovoru sa korisnikom	Po dogovoru sa korisnikom
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu	0%	2,15%	8%	3,05%	9,81%	0%	5%	0%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	30 (sati)	31,12 (sati)	8 (sati)	8,08 (sati)	28,22 (sati)	/	4 (sati)	/
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	0 (sati)	89,90 (sati)	12 (sati)	9,02 (sati)	39,03 (sati)	/	6 (sati)	/

	za 80% ostalih kvarova	0 (sati)	0,97 (sati)	16 (sati)	5,88(sati)	39,03 (sati)	/	6 (sati)	/
	za 95% ostalih kvarova	0 (sati)	20,75 (sati)	21 (sati)	5,90(sati)	58,37 (sati)	/	8 (sati)	/
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	90%	/	/	88,02%	96,91%	/	90%	/
	Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom	od 8 do 21	od 0 do 24	od 0 do 24	od 0 do 24	od 8 do 21	od 8 do 16	od 8 do 20	od 8 do 18
	subotom	od 8 do 21	od 0 do 24	od 0 do 24	od 0 do 24	od 8 do 20	od 8 do 16	od 8 do 23	od 8 do 18
	nedeljom	od 8 do 21	od 0 do 24	od 0 do 24	od 0 do 24	od 10 do 18	od 8 do 16	od 8 do 23	od 8 do 18
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	Odmah po pozivu (sekunde)	19 (sekunde)	31,33 (sekunde)	23,73 (sekunde)	2,07 (sekunde)	Na mail u roku od 1h, na telefon odmah po pozivu	15 (sekunde)	Na mail u roku od 1h, na telefon odmah po pozivu
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	90%	76%	88,21%	69,01%	91,56%	100%	97%	100%
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0%	0,17%	0,13%	/	0,05%	0%	0%	0%
1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za pre-paid korisnike	% u posmatranom razdoblju	N/A	0%	N/A	0%	0,01%	N/A	N/A	N/A