

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za I kvartal 2017.godine - **usluga pristupa internetu:**

| Parametar | Mjera | Antares | Crnogorski Telekom | M:Tel | M-Kabl | Orion Telekom | SBS Net Montenegro | S&E Tehnica | Telemach | TeleEye Montenegro |
|---|---|-----------|--------------------|-----------|--------|---------------|--------------------|---------------------------|----------|---------------------------|
| 1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji | za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju | 3 (dani) | 8,3(dani) | / | / | / | 3 (dani) | 3 (dani) | / | 3 (dani) |
| | % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina | 90% | 93,23% | 99% | / | / | 100% | 100% | / | 97% |
| | Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom | 8 - 21h | 8 - 20h | 0 - 24h | / | / | 8 - 16h | 8 - 16h | / | 8 - 20h |
| | subotom | 8 - 21h | 8 - 14h | 0 - 24h | / | / | 8 - 16h | Po dogovoru sa korisnikom | / | 8 - 20h |
| | nedeljom | 8 - 21h | / | 0 - 24h | / | / | 8 - 16h | Po dogovoru sa korisnikom | / | Po dogovoru sa korisnikom |
| 1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji | za 100 linija u posmatranom periodu | 0% | 1,99% | 8% | / | / | 0% | 0% | / | 5% |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije | za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju | 30 (sati) | 33,45 (sati) | 8 (sati) | / | / | / | 0% | / | 4 (sati) |
| | za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju | 30 (sati) | 69,76 (sati) | 12 (sati) | / | / | / | 0% | / | 6 (sati) |
| | za 80% ostalih kvarova | 30 (sati) | 0,98 (sati) | 16 (sati) | / | / | / | 0% | / | 6 (sati) |
| | za 95% ostalih kvarova | 30 (sati) | 20,22 (sati) | 21 (sati) | / | / | / | 0% | / | 8 (sati) |
| | % uklonjenih kvarova ciljanog dana | 90% | / | / | / | / | / | 0% | / | 90% |

| | | | | | | | | | | |
|---|--|-----------------|--------------|-----------------|---|---|--|--|---|--------------|
| | Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom | 8 - 21h | 0 - 24h | 0 - 24h | / | / | 8 - 16h | 8 - 16h | / | 8 - 20h |
| | subotom | 8 - 21h | 0 - 24h | 0 - 24h | / | / | 8 - 16h | 8 - 16h | / | 8 - 23h |
| | nedeljom | 8 - 21h | 0 - 24h | 0 - 24h | / | / | 8 - 16h | 8 - 16h | / | 8 - 23h |
| 1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike | prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu | odmah po pozivu | 18 (sekunde) | 28,21 (sekunde) | / | / | na meil u roku od 1h; na telefon odmah po pozivu | na meil u roku od 1h; na telefon odmah po pozivu | / | 15 (sekunde) |
| | % odgovorenih poziva u roku od 20 sekundi | 90% | 76% | 89,61% | / | / | 100% | 100% | / | 97% |
| 1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa | % u posmatranom razdoblju | 0% | 0,15% | 0,13% | / | / | 0% | 0% | / | 0% |
| 1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za pre-paid korisnike | % u posmatranom razdoblju | 0% | 0% | N/A | / | / | N/A | N/A | / | N/A |