

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)	1(dani)	5,34(dani)	3 (dani)	3 (dani)	3 (dani)	5,42(dani)	3 (dani)
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	90%	93,23%	99%	99,89%	94%	100%	100%	99,14%	97%
	Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom	8 - 21h	8 - 20h	0 - 24h	0 - 24h	8 - 22h	8 - 16h	8 - 16h	0 - 24h	8 - 20h
	subotom	8 - 21h	8 - 14h	0 - 24h	0 - 24h	8 - 22h	8 - 16h	Po dogovoru sa korisnikom	0 - 24h	8 - 20h
	nedeljom	8 - 21h	/	0 - 24h	0 - 24h	8 - 22h	8 - 16h	Po dogovoru sa korisnikom	0 - 24h	Po dogovoru sa korisnikom
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu	0%	1,99%	8%	9,38%	28%	0%	0%	9,41%	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)	26,30 (sati)	55,2 (sati)	/	0%	26,34 (sati)	4 (sati)
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	30 (sati)	69,76 (sati)	12 (sati)	37,02 (sati)	64,08 (sati)	/	0%	37,12 (sati)	6 (sati)
	za 80% ostalih kvarova	30 (sati)	0,98 (sati)	16 (sati)	38,24 (sati)	55,2 (sati)	/	0%	26,34 (sati)	6 (sati)
	za 95% ostalih kvarova	30 (sati)	20,22 (sati)	21 (sati)	55,03 (sati)	64,08 (sati)	/	0%	55,12 (sati)	8 (sati)

	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	90%	/	/	96,95%	90%	/	0%	96,95%	90%
	Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom	8 - 21h	0 - 24h	0 - 24h	0 - 24h	8 - 22h	8 - 16h	8 - 16h	0 - 24h	8 - 20h
	subotom	8 - 21h	0 - 24h	0 - 24h	0 - 24h	8 - 22h	8 - 16h	8 - 16h	0 - 24h	8 - 23h
	nedeljom	8 - 21h	0 - 24h	0 - 24h	0 - 24h	8 - 22h	8 - 16h	8 - 16h	0 - 24h	8 - 23h
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	odmah po pozivu	18 (sekunde)	28,21 (sekunde)	19,44 (sekunde)	89 (sekunde)	na meil u roku od 1h; na telefon odmah po pozivu	na meil u roku od 1h; na telefon odmah po pozivu	19,44 (sekunde)	15 (sekunde)
	% odgovorenih poziva u roku od 20 sekundi	90%	76%	89,61%	88,45%	73%	100%	100%	88,45%	97%
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0%	0,15%	0,13%	0,05%	0,04%	0%	0%	0,05%	0%
1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za pre-paid korisnike	% u posmatranom razdoblju	0%	0%	N/A	0,01%	N/A	N/A	N/A	0,01%	N/A