

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

Parametar	Mjera	Crnogorski Telekom	M:Tel	M-Kabl	Orion Telekom	SBS Net Montenegro	S&E Tehnica	Telemach	Telenor	TeleEye Montenegro
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	8,63(dani)	/	/	/	3 (dani)	3 (dani)	/	0 (nije bilo zahtjeva za ovaj period)	4 (dani)
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	93,04%	99%	/	/	100%	100%	/	0%	97%
	Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom	8 - 20h	0 - 24h	/	/	8 - 16h	8 - 16h	/	8-17h	8 - 20h
	subotom	8 - 14h	0 - 24h	/	/	Po dogovoru sa korisnikom	Po dogovoru sa korisnikom	/	/	8 - 20h
	nedeljom	/	0 - 24h	/	/	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	2,01%	8,50%	/	/	0%	0%	/	Nije bilo kvarova	5%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	25,05 (sati)	8 (sati)	/	/	/	0%	/	/	2 (sati)
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	73,25 (sati)	12 (sati)	/	/	/	0%	/	/	3 (sati)
	za 80% ostalih kvarova	2,3 (sati)	16 (sati)	/	/	/	0%	/	/	3 (sati)
	za 95% ostalih kvarova	19,2 (sati)	21 (sati)	/	/	/	0%	/	/	3 (sati)

	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	/	/	/	/	0%	/	/	99%
	Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom	0 - 24h	0 - 24h	/	/	8 - 16h	8 - 16h	/	0 - 24h	8 - 22h
	subotom	0 - 24h	0 - 24h	/	/	8 - 16h	8 - 16h	/	0 - 24h	8 - 22h
	nedeljom	0 - 24h	0 - 24h	/	/	8 - 16h	8 - 16h	/	0 - 24h	8 - 22h
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	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	/	0% (nije primjenljivo)	15 (sekunde)
	% odgovorenih poziva u roku od 20 sekundi	73%	88,57%	/	/	100%	100%	/	0% (nije primjenljivo)	97%
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,13%	0,12%	/	/	0%	0%	/	0%	0%
1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za pre-paid korisnike	% u posmatranom razdoblju	0%	N/A	/	/	N/A	N/A	/	Nije primjenljivo	N/A