

Usporedni 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)	1(dani)	5,09(dani)	3 (dani)	3 (dani)	3 (dani)	5,09(dani)	0 (nije bilo zahtjeva za ovaj period)	4 (dani)
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	93,04%	99%	99,91%	94%	100%	100%	99,91%	0%	97%
	Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom	8 - 20h	0 - 24h	0 - 24h	8 - 22h	8 - 16h	8 - 16h	0 - 24h	8-17h	8 - 20h
	subotom	8 - 14h	0 - 24h	0 - 24h	8 - 22h	Po dogovoru sa korisnikom	Po dogovoru sa korisnikom	0 - 24h	/	8 - 20h
	nedeljom	/	0 - 24h	0 - 24h	8 - 22h	Po dogovoru sa korisnikom	Po dogovoru sa korisnikom	0 - 24h	/	Po dogovoru sa korisnikom
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu	2,01%	8,50%	9,31%	26%	0%	0%	9,31%	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)	26,24 (sati)	48 (sati)	/	0%	26,24 (sati)	/	2 (sati)
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	73,25 (sati)	12 (sati)	36,59 (sati)	60 (sati)	/	0%	36,59 (sati)	/	3 (sati)
	za 80% ostalih kvarova	2,3 (sati)	16 (sati)	38,19 (sati)	48 (sati)	/	0%	38,19 (sati)	/	3 (sati)

	za 95% ostalih kvarova	19,2 (sati)	21 (sati)	55 (sati)	60 (sati)	/	0%	55 (sati)	/	3 (sati)
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	/	96,96%	91%	/	0%	96,96%	/	99%
	Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom	0 - 24h	0 - 24h	0 - 24h	8 - 22h	8 - 16h	8 - 16h	0 - 24h	0 - 24h	8 - 22h
	subotom	0 - 24h	0 - 24h	0 - 24h	8 - 22h	8 - 16h	8 - 16h	0 - 24h	0 - 24h	8 - 22h
	nedeljom	0 - 24h	0 - 24h	0 - 24h	8 - 22h	8 - 16h	8 - 16h	0 - 24h	0 - 24h	8 - 22h
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	18 (sekunde)	28,21 (sekunde)	19,24 (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	19,24 (sekunde)	0% (nije primjenljivo)	15 (sekunde)
	% odgovorenih poziva u roku od 20 sekundi	73%	88,57%	88,57%	74%	100%	100%	88,57%	0% (nije primjenljivo)	97%
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,13%	0,12%	0,05%	0,04%	0%	0%	0,05%	0%	0%
1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za pre-paid korisnike	% u posmatranom razdoblju	0%	N/A	0,01%	N/A	N/A	N/A	0,01%	Nije primjenljivo	N/A