

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za II kvartal 2019. godine - **usluga pristupa internetu**:

Parametar	Mjera	Crnogorski Telekom	M:Tel	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	9,97 (dani)	3,06 (dani)	3 (dani)	3 (dani)	1 (dani)	8,24 (dani)	5 (dani)	3 (dani)
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	92,11%	100%	95%	100%	100%	93%	100%	100%
	Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom	od 8 do 20	od 0 do 24	od 8 do 22	od 8 do 16	od 8 do 20	od 0 do 24	od 0 do 24	od 8 do 20
	subotom	od 8 do 14	od 0 do 24	od 8 do 22	Po dogovoru sa korisnikom	od 8 do 20	od 0 do 24	od 0 do 24	od 8 do 20
	nedeljom	/	od 0 do 24	od 8 do 22	Po dogovoru sa korisnikom	Po dogovoru sa korisnikom	od 0 do 24	od 0 do 24	Po dogovoru sa korisnikom
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu	7,79%	8,41%	8,9%	0%	8%	7,69%	0,83%	5%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	19,41 (sati)	27,56(sati)	74 (sati)	/	3 (sati)	23 (sati)	12,28 (sati)	2 (sati)
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	67,67 (sati)	45,54 (sati)	96 (sati)	/	3 (sati)	46 (sati)	13,18 (sati)	2 (sati)
	za 80% ostalih kvarova	1,54 (sati)	8,94 (sati)	74(sati)	/	3 (sati)	23 (sati)	0 (sati)	2 (sati)
	za 95% ostalih kvarova	7,97 (sati)	14,63 (sati)	96 (sati)	/	3 (sati)	46 (sati)	0 (sati)	2 (sati)
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	/	91%	/	100%	96%	100%	100%
	Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom	od 0 do 24	od 0 do 24	od 8 do 22	od 8 do 16	od 8 do 20	od 0 do 24	od 0 do 24	od 0 do 24
	subotom	od 0 do 24	od 0 do 24	od 8 do 22	od 8 do 16	od 8 do 20	od 0 do 24	od 0 do 24	od 8 do 22
	nedeljom	od 0 do 24	od 0 do 24	od 8 do 22	od 8 do 16	od 8 do 20	od 0 do 24	od 0 do 24	od 8 do 22
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	26 (sekunde)	23,72 (sekunde)	49 (sekunde)	Na meil u roku od 1h; na telefon odmah po pozivu	20 (sekunde)	17 (sekunde)	N/A	10 (sekunde)

	% odgovorenih poziva u roku od 20 sekundi	70%	89,77%	69%	100%	99%	80,22%	N/A	95%
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,09%	0,10%	0,01%	0%	1%	0%	0%	0%
1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za pre-paid korisnike	% u posmatranom razdoblju	0%	N/A	0%	N/A	N/A	0%	N/A	N/A