

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za I kvartal 2015.godine - **usluga pristupa internetu:**

Parametar	Mjera	Crnogorki Telekom	M:Tel	M-Kabl	Cabling	Eltamont
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	7,85 (dani)	1 (dani)	7:13 (dani)	2 (dani)	2 (dani)
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	95,31%	99%	92%	97,7%	97%
	Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom	od 8 do 20	od 0 do 24	od 0 do 24	od 8 do 21	od 8 do 14
	subotom	od 8 do 14	od 0 do 24	od 0 do 24	od 8 do 21	od 8 do 12
	nedeljom	/	od 0 do 24	od 0 do 24	od 8 do 20	od 8 do 12
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu	4,8%	9,3%	2,6%	2,6%	8%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	43,2 (sati)	8 (sati)	8:18 (sati)	8,2 (sati)	8 (sati)
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	63,84 (sati)	12 (sati)	9:00 (sati)	10,7 (sati)	10 (sati)
	za 80% ostalih kvarova	16,64 (sati)	16 (sati)	6:08 (sati)	9,7 (sati)	12 (sati)
	za 95% ostalih kvarova	23,3 (sati)	21 (sati)	6:30 (sati)	17,7 (sati)	18 (sati)
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	/	82,95%	98,2%	/
	Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom	od 0 do 24	od 0 do 24	od 0 do 24	od 8 do 21	od 8 do 23
	subotom	od 0 do 24	od 0 do 24	od 0 do 24	od 8 do 21	od 8 do 23
	nedeljom	od 0 do 24	od 0 do 24	od 0 do 24	od 8 do 20	od 8 do 23
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	20 (sekunde)	27,33 (sekunde)	29,48 (sekunde)	24,3 (sekunde)	30 (sekunde)
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	74%	88,87%	68,14%	72,8%	75%
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,10%	0,14%	0,01%	0,015%	0,10%
1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za pre-paid korisnike	% u posmatranom razdoblju	0%	/	/	/	/