

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za II 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	<b>8,57 (dani)</b>	<b>1 (dani)</b>	<b>7:45 (dani)</b>	<b>2 (dani)</b>	<b>2 (dani)</b>
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	<b>93,39%</b>	<b>99%</b>	<b>90,65%</b>	<b>98,1%</b>	<b>97%</b>
	Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom	<b>od 8 do 20</b>	<b>od 0 do 24</b>	<b>od 0 do 24</b>	<b>od 8 do 21</b>	<b>od 8 do 14</b>
	subotom	<b>od 8 do 14</b>	<b>od 0 do 24</b>	<b>od 0 do 24</b>	<b>od 8 do 21</b>	<b>od 8 do 12</b>
	nedeljom	<b>/</b>	<b>od 0 do 24</b>	<b>od 0 do 24</b>	<b>od 8 do 20</b>	<b>od 8 do 12</b>
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu	<b>4,05%</b>	<b>9,2%</b>	<b>2,28%</b>	<b>3,4%</b>	<b>8%</b>
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	<b>44,72 (sati)</b>	<b>8 (sati)</b>	<b>8:08 (sati)</b>	<b>9,6 (sati)</b>	<b>8 (sati)</b>
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	<b>65,89 (sati)</b>	<b>12 (sati)</b>	<b>8:51 (sati)</b>	<b>11,1 (sati)</b>	<b>10 (sati)</b>
	za 80% ostalih kvarova	<b>17,22 (sati)</b>	<b>16 (sati)</b>	<b>5:51 (sati)</b>	<b>10,2 (sati)</b>	<b>12 (sati)</b>
	za 95% ostalih kvarova	<b>48,87 (sati)</b>	<b>21 (sati)</b>	<b>6:19 (sati)</b>	<b>16,8 (sati)</b>	<b>18 (sati)</b>
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	<b>/</b>	<b>/</b>	<b>84,78%</b>	<b>96,8%</b>	<b>/</b>
	Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom	<b>od 0 do 24</b>	<b>od 0 do 24</b>	<b>od 0 do 24</b>	<b>od 8 do 21</b>	<b>od 8 do 23</b>
	subotom	<b>od 0 do 24</b>	<b>od 0 do 24</b>	<b>od 0 do 24</b>	<b>od 8 do 21</b>	<b>od 8 do 23</b>
	nedeljom	<b>od 0 do 24</b>	<b>od 0 do 24</b>	<b>od 0 do 24</b>	<b>od 8 do 20</b>	<b>od 8 do 23</b>
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	<b>22 (sekunde)</b>	<b>33,63 (sekunde)</b>	<b>21,52 (sekunde)</b>	<b>27,6 (sekunde)</b>	<b>30 (sekunde)</b>
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	<b>72%</b>	<b>87,14%</b>	<b>76,48%</b>	<b>69,7%</b>	<b>75%</b>
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	<b>0,09%</b>	<b>0,14%</b>	<b>0,01%</b>	<b>0,017%</b>	<b>0,10%</b>
1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za pre-paid korisnike	% u posmatranom razdoblju	<b>0%</b>	<b>/</b>	<b>/</b>	<b>/</b>	<b>/</b>