

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

Parametar	Mjera	Crnogorki Telekom	M:Tel	M-Kabl
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	13,7 (dani)	2 (dani)	7:94 (dani)
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	91,66%	97%	88,21%
	Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom	od 8 do 20	od 8 do 14	od 0 do 24
	subotom	od 8 do 14	od 8 do 12	od 0 do 24
	nedeljom	/	od 8 do 12	od 0 do 24
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu	4,12%	8%	2,36%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	45,65 (sati)	8 (sati)	8:11 (sati)
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	71,22 (sati)	10 (sati)	8:59 (sati)
	za 80% ostalih kvarova	18,08 (sati)	12 (sati)	5:58 (sati)
	za 95% ostalih kvarova	47,50 (sati)	18 (sati)	6:23 (sati)
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	/	86,52%
	Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom	od 0 do 24	od 8 do 23	od 0 do 24
	subotom	od 0 do 24	od 8 do 23	od 0 do 24
	nedeljom	od 0 do 24	od 8 do 23	od 0 do 24
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	24 (sekunde)	36,5 (sekunde)	27,25 (sekunde)
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	71%	87,21%	73,62%
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,10%	0,14%	0,01%
1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za pre-paid korisnike	% u posmatranom razdoblju	0%	/	/