

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	8,57 (dani)	1 (dani)	7:45 (dani)	2 (dani)	2 (dani)
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	93,39%	99%	90,65%	98,1%	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	4,05%	9,2%	2,28%	3,4%	8%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	44,72 (sati)	8 (sati)	8:08 (sati)	9,6 (sati)	8 (sati)
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	65,89 (sati)	12 (sati)	8:51 (sati)	11,1 (sati)	10 (sati)
	za 80% ostalih kvarova	17,22 (sati)	16 (sati)	5:51 (sati)	10,2 (sati)	12 (sati)
	za 95% ostalih kvarova	48,87 (sati)	21 (sati)	6:19 (sati)	16,8 (sati)	18 (sati)
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	/	84,78%	96,8%	/
	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	22 (sekunde)	33,63 (sekunde)	21,52 (sekunde)	27,6 (sekunde)	30 (sekunde)
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	72%	87,14%	76,48%	69,7%	75%
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,09%	0,14%	0,01%	0,017%	0,10%
1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za pre-paid korisnike	% u posmatranom razdoblju	0%	/	/	/	/