Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za IV kvartal 2023. godine-**usluga pristupa internetu:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Parametar | Mjera | **ASP CO** | **Crnogorski Telekom** | **Fiber Com** | **M:Tel** | **NetMont** | **One Crna Gora**  | **Orion Telekom** | **SBS Net Montenegro** | **TeleEye Montenegro** | **Telemach** |
| 1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji | za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju | **1 dan**  | **9,12 dana** | **2 dana** | **3,73 dan**  | **1 dan**  | **5 dana**  | **3 dana**  | **3 dana**  | **1 dan**  | **7,35 dana**  |
| % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina | **100%** | **90,26%** | **100%** | **100%** | **100%** | **100%** | **95%** | **100%** | **100%** | **97%** |
| Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom  | **8-18h** | **8-20h** | **8-20h** |  **0-24h** | **8-16h** | **0-24h** | **8-22h** | **8-16h** | **8-20h** | **0-24h** |
| subotom  | **dogovor sa korisnikom** |  **8-14h** | **8-14h** | **0-24h** | **8-16h** | **0-24h** | **8-22h** | **dogovor sa korisnikom** | **8-20h** | **0-24h** |
| nedeljom | **dogovor sa korisnikom** | **/** | **/** | **0-24h** | **dogovor sa korisnikom** | **0-24h** |  **8-22h** | **dogovor sa korisnikom** | **dogovor sa korisnikom** |  **0-24h** |
| 1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji | za 100 linija u posmatranom periodu | **0%** | **2,01%** | **1%** | **8,16%** | **6%** | **5,42%** | **11%** | **0%** | **5%** | **5,14%** |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije | za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju | **/** | **72,87 sati** | **24 sati**  | **49,12 sati** | **4 sati**  | **5,21 sati**  | **43 sat**  | **/** | **4 sati**  | **23 sati**  |
| za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju | **/** | **160,31 sati** | **24 sati**  | **83,87 sati**  | **3 sati** | **7,24 sati**  | **49 sati**  | **/** | **4 sati**  | **44 sati**  |
| za 80% ostalih kvarova | **/** | **17,66 sati** | **24 sati**  | **48,11 sati**  | **4 sati**  | **0**  | **55 sati**  | **/** | **6 sati** | **23 sati**  |
| za 95% ostalih kvarova | **/** | **19,93 sati** | **24 sati**  | **75,63 sati**  | **3 sati**  | **0**  | **60 sati**  | **/** | **6 sati**  | **44 sati**  |
| % uklonjenih kvarova ciljanog dana | **/** | **/** | **100%** | **/** | **99%** | **100%** | **91%** | **/** | **100%** | **97%** |
| Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom  | **8-16h** |  **0-24h** | **8-20h** | **0-24h** | **8-20h** | **0-24h** | **8-22h** | **8-16h** | **8-22h** | **0-24h** |
| subotom  | **8-16h** |  **0-24h** | **8-14h** | **0-24h** | **8-20h** | **0-24h** | **8-22h** | **8-16h** | **8-22h** | **0-24h** |
| nedeljom | **8-16h** | **0-24h** | **/** |  **0-24h** | **8-20h** | **0-24h** | **8-22h** | **8-16h** | **8-22h** | **0-24h** |
| 1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike | prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu | **Na meil u roku od 1h; na telefon odmah po pozivu** | **89 s** | **30 s** | **21,67 s**  | **20 s**   | **N/A** | **57 s**  | **Na meil u roku od 1h; na telefon odmah po pozivu** | **10 s**  | **17 s** |
| % odgovorenih poziva u roku od 20 sekundi | **100%** | **29%** | **70%** | **90,15%** | **99%** | **N/A** | **80%** | **100%** | **99%** | **83,81%** |
| 1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa | % u posmatranom razdoblju | **0%** | **0,05%** | **0%** | **0,06%** | **0,08%** | **0%** | **4%** | **0%** | **0%** | **0,0094%** |
| 1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za pre-paid korisnike | % u posmatranom razdoblju | **N/A** | **N/A** | **N/A** | **N/A** | **0,01%** | **N/A** | **N/A** | **N/A** | **N/A** | **0%** |