

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za I kvartal 2025. godine-**usluga pristupa internetu**:

Parametar	Mjera	ASP CO	Crnogorski Telekom	Fiber Com	M:Tel	NetMont	One Crna Gora	Orion Telekom	SBS Net Montenegro	Telemach
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	1 dan	7,04 dana	2 dana	3,71 dan	1 dan	5 dana	3 dana	3 dana	6,9 dana
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	100%	94,15%	100%	100%	100%	100%	97%	100%	97%
	Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom	8-18h	8-20h	8-20h	0-24h	8-16h	0-24h	8-22h	8-16h	0-24h
	subotom	dogovor sa korisnikom	8-14h	8-14h	0-24h	8-16h	0-24h	8-22h	dogovor sa korisnikom	0-24h
	nedeljom	dogovor sa korisnikom	/	/	0-24h	dogovor sa korisnikom	0-24h	8-22h	dogovor sa korisnikom	0-24h
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu	0%	1,89%	1%	7,94%	6%	1,79%	14%	0%	6,05%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	/	44,9 sati	24 sati	24,80 sati	4 sati	8,43 sati	40 sat	/	21 sati
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	/	78,54 sati	24 sati	49,89 sati	3 sati	9,55 sati	50 sati	/	29 sati
	za 80% ostalih kvarova	/	8,84 sati	24 sati	23,96 sati	4 sati	0	56 sati	/	21 sati
	za 95% ostalih kvarova	/	21,75 sati	24 sati	45,98 sati	3 sati	0	62 sati	/	29 sati
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	/	100%	/	99%	100%	90%	/	99%
	Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom	8-16h	0-24h	8-20h	0-24h	8-20h	0-24h	8-22h	8-16h	0-24h
	subotom	8-16h	0-24h	8-14h	0-24h	8-20h	0-24h	8-22h	8-16h	0-24h
	nedeljom	8-16h	0-24h	/	0-24h	8-20h	0-24h	8-22h	8-16h	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	16 s	30 s	19,33 s	20 s	n/a	60 s	Na meil u roku od 1h; na telefon odmah po pozivu	10 s
	% odgovorenih poziva u roku od 20 sekundi	100%	75%	72%	89,18%	99%	n/a	80%	100%	91,41%
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0%	0,03%	0%	0,04%	0,08%	0%	4%	0%	0,0104%
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	0%