

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za II kvartal 2019. godine - **usluga distribucije AVM sadržaja**:

Parametar	Mjera	Crnogorski Telekom	M:Tel	Orion Telekom	RDC	Telemach
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	10,05(dani)	4,03 (dani)	3 (dani)	/	8,31 (dani)
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	91,50%	100%	95%	/	93%
	Vrijeme primanja zahtjeva:					
	radnim danom	od 8 do 20	od 0 do 24	od 8 do 22	/	od 0 do 24
	subotom	od 8 do 14	od 0 do 24	od 8 do 22	/	od 0 do 24
	nedeljom	/	od 0 do 24	od 8 do 22	/	od 0 do 24
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu	6,78%	7,50%	8,9%	/	7,31%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	23 (sati)	27,34 (sati)	74 (sati)	/	22 (sati)
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	61,27 (sati)	47,28 (sati)	96 (sati)	/	45 (sati)
	za 80% ostalih kvarova	1,54 (sati)	13,96 (sati)	74 (sati)	/	22 (sati)
	za 95% ostalih kvarova	7,97 (sati)	16,93 (sati)	96 (sati)	/	45 (sati)
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	/	91%	/	96%
	Vrijeme primanja zahtjeva:					
	radnim danom	od 0 do 24	od 8 do 24	od 8 do 22	/	od 0 do 24
	subotom	od 0 do 24	od 8 do 24	od 8 do 22	/	od 0 do 24
nedeljom	od 0 do 24	od 8 do 24	od 8 do 22	/	od 0 do 24	
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	31 (sekunde)	23,72 (sekunde)	49 (sekunde)	/	17 (sekunde)
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	69%	89,77%	69%	/	80,22%
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,12%	0,11%	0,01%	/	0,04%
1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike)	% u posmatranom razdoblju	0%	/	/	/	0%