

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za III 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	9,15(dani)	4,06 (dani)	3 (dani)	/	7,85 (dani)
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	93,09%	100%	95%	/	94%
	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	7,47%	7,45%	8,20%	/	9,13%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	24,94 (sati)	27,35 (sati)	72 (sati)	/	23 (sati)
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	67,30 (sati)	47,31 (sati)	74 (sati)	/	47 (sati)
	za 80% ostalih kvarova	17,18 (sati)	13,85 (sati)	86 (sati)	/	23 (sati)
	za 95% ostalih kvarova	28,84 (sati)	16,91 (sati)	74 (sati)	/	47 (sati)
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	/	86%	/	95%
	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	35 (sekunde)	23,68 (sekunde)	51 (sekunde)	/	21 (sekunde)
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	64%	89,73%	71%	/	79,34%
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,12%	0,10%	0,01%	/	0,02%
1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike)	% u posmatranom razdoblju	0%	/	/	/	0%