

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za IV 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	<b>11,25(dani)</b>	<b>4,11 (dani)</b>	<b>3 (dani)</b>	<b>manje od 10 dana</b>	<b>7,89 (dani)</b>
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	<b>89,29%</b>	<b>100%</b>	<b>95%</b>	<b>više od 60%</b>	<b>95%</b>
	Vrijeme primanja zahtjeva:					
	radnim danom	<b>od 8 do 20</b>	<b>od 0 do 24</b>	<b>od 8 do 22</b>	/	<b>od 0 do 24</b>
	subotom	<b>od 8 do 14</b>	<b>od 0 do 24</b>	<b>od 8 do 22</b>	/	<b>od 0 do 24</b>
	nedeljom	/	<b>od 0 do 24</b>	<b>od 8 do 22</b>	/	<b>od 0 do 24</b>
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu	<b>6,25%</b>	<b>7,41%</b>	<b>8,20%</b>	<b>manje od 4%</b>	<b>10,07%</b>
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	<b>22,49 (sati)</b>	<b>27,15 (sati)</b>	<b>72 (sati)</b>	<b>maksimalno 24 sata</b>	<b>22 (sati)</b>
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	<b>65,71 (sati)</b>	<b>47,39 (sati)</b>	<b>74 (sati)</b>	<b>maksimalno 48 sati</b>	<b>46 (sati)</b>
	za 80% ostalih kvarova	<b>21,34 (sati)</b>	<b>13,95 (sati)</b>	<b>86 (sati)</b>	<b>do 24 sata</b>	<b>22 (sati)</b>
	za 95% ostalih kvarova	<b>28,11 (sati)</b>	<b>17,13 (sati)</b>	<b>74 (sati)</b>	<b>do 48 sati</b>	<b>46 (sati)</b>
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	/	<b>86%</b>	<b>0%</b>	<b>96%</b>
	Vrijeme primanja zahtjeva:					
	radnim danom	<b>od 0 do 24</b>	<b>od 8 do 24</b>	<b>od 8 do 22</b>	/	<b>od 0 do 24</b>
	subotom	<b>od 0 do 24</b>	<b>od 8 do 24</b>	<b>od 8 do 22</b>	/	<b>od 0 do 24</b>
	nedeljom	<b>od 0 do 24</b>	<b>od 8 do 24</b>	<b>od 8 do 22</b>	/	<b>od 0 do 24</b>
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	<b>21 (sekunde)</b>	<b>23,33 (sekunde)</b>	<b>51 (sekunde)</b>	/	<b>22 (sekunde)</b>
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	<b>76%</b>	<b>89,80%</b>	<b>71%</b>	<b>50%</b>	<b>76,51%</b>
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	<b>0,11%</b>	<b>0,09%</b>	<b>0,01%</b>	<b>0,2%</b>	<b>0,12%</b>
1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike)	% u posmatranom razdoblju	<b>0%</b>	/	/	<b>0%</b>	<b>0,001%</b>