

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za 2018.godinu - **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	8,29 (dani)	3,81 (dani)	3 (dani)	/	9,82 (dani)
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	92,02%	100%	96%	/	92%
	Vrijeme primanja zahtjeva:					od 0 do 24
	radnim danom	od 8 do 20	od 0 do 24	od 8 do 22	/	
	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	2,03%	7,04%	6,80%	/	6,85%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	27,97 (sati)	27,55 (sati)	69 (sati)	/	20 (sati)
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	72,06 (sati)	47,19 (sati)	86 (sati)	/	44 (sati)
	za 80% ostalih kvarova	1,46 (sati)	12,69(sati)	75(sati)	/	20 (sati)
	za 95% ostalih kvarova	18,52 (sati)	16,91 (sati)	94 (sati)	/	44 (sati)
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	/	90%	/	97%
	Vrijeme primanja zahtjeva:					od 0 do 24
	radnim danom	od 0 do 24	od 0 do 24	od 8 do 22	/	
	subotom	od 0 do 24	od 0 do 24	od 8 do 22	/	od 0 do 24
	nedeljom	od 0 do 24	od 0 do 24	od 8 do 22	/	od 0 do 24
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	33 (sekunde)	24,49 (sekunde)	44 (sekunde)	/	5,2 (sekunde)
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	64%	89,43%	75%	/	80%
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,14%	0,11%	1,25%	/	0,03%
1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike)	% u posmatranom razdoblju	0%	/	/	/	/