

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za IV kvartal 2018.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	8,41(dani)	3,8 (dani)	3 (dani)	/	8,69 (dani)
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	91,88%	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	2%	6,94%	7,8%	/	7,75%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	27,23 (sati)	27,49 (sati)	72 (sati)	/	21 (sati)
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	69,04 (sati)	47,28 (sati)	7,8 (sati)	/	46 (sati)
	za 80% ostalih kvarova	1,77 (sati)	12,47 (sati)	72 (sati)	/	21 (sati)
	za 95% ostalih kvarova	19,08(sati)	16,82 (sati)	96 (sati)	/	46 (sati)
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	/	90%	/	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	41 (sekunde)	23,95 (sekunde)	35 (sekunde)	/	14 (sekunde)
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	60%	89,49%	78%	/	85,62%
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,16%	0,10%	0,5%	/	0,03%
1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike)	% u posmatranom razdoblju	0%	/	/	/	0%