

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za IV kvartal 2017.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	8,57 (dani)	1,2 (dani)	2 (dani)	/	10,21 (dani)
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	92,99%	95%	95%	/	92,24%
	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%	8,2%	0,08%	/	8,87%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	26,65 (sati)	8 (sati)	28 (sati)	/	25 (sati)
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	68,12 (sati)	12 (sati)	32 (sati)	/	54 (sati)
	za 80% ostalih kvarova	1,09 (sati)	16 (sati)	61 (sati)	/	25 (sati)
	za 95% ostalih kvarova	18,62 (sati)	20 (sati)	61 (sati)	/	54 (sati)
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	/	90%	/	92,72%
	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	25 (sekunde)	26,59 (sekunde)	57 (sekunde)	/	2,18 (sekunde)
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	71%	88,77%	87%	/	63,60%
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,21%	0,12%	0,74%	/	4,8%
1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike)	% u posmatranom razdoblju	0%	/	0,04%	/	0,9%