

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za 2016.godinu - usluga distribucije AVM sadržaja:

Parametar	Mjera	Crnogorski Telekom	M-Kabl	M:Tel	Telemach	TotalTV
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	9,89 (dani)	7,61 (dani)	1 (dani)	7,32 (dani)	2 (dani)
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	91,90%	89,03%	90%	98,83%	92,3%
	Vrijeme primanja zahtjeva:					
	radnim danom	od 8 do 20	od 0 do 24	od 0 do 24	od 8 do 21	od 8 do 21
	subotom	od 8 do 14	od 0 do 24	od 0 do 24	od 8 do 20	od 8 do 20
	nedeljom	/	od 0 do 24	od 0 do 24	od 10 do 16	od 10 do 18
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu	2,5%	2,35%	8,2%	9,75%	2,2%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	34,80 (sati)	8,27 (sati)	8 (sati)	30,10 (sati)	36 (sati)
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	71,92 (sati)	8,85 (sati)	12 (sati)	44,18 (sati)	48 (sati)
	za 80% ostalih kvarova	1,21 (sati)	5,90 (sati)	13 (sati)	44,18 (sati)	24 (sati)
	za 95% ostalih kvarova	23,17 (sati)	5,93 (sati)	19 (sati)	60,93 (sati)	24 (sati)
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	86,44%	/	97,90%	100%
	Vrijeme primanja zahtjeva:					
	radnim danom	od 0 do 24	od 0 do 24	od 0 do 24	od 8 do 21	od 8 do 21
	subotom	od 0 do 24	od 0 do 24	od 0 do 24	od 8 do 20	od 8 do 20
nedeljom	od 0 do 24	od 0 do 24	od 0 do 24	od 10 do 16	od 10 do 18	
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	22 (sekunde)	21,28 (sekunde)	30,55 (sekunde)	1,80 (sekunde)	20 (sekunde)
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	74%	72,55%	87,81%	92,04%	85,30%
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,3%	0,01%	/	0,05%	1%
1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike)	% u posmatranom razdoblju	0%	/	/	0,01%	0%