

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za III kvartal 2015.godine - **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	19,12 (dani)	8:04 (dani)	2 (dani)	2 (dani)	2 (dani)
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	90,22%	87,91%	75%	98,9%	91%
	Vrijeme primanja zahtjeva:					
	radnim danom	od 8 do 20	od 0 do 24	od 8 do 14	od 8 do 21	od 8 do 21
	subotom	od 8 do 14	od 0 do 24	od 8 do 14	od 8 do 20	od 8 do 20
	nedeljom	/	od 0 do 24	od 8 do 14	od 10 do 18	od 10 do 18
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu	6,1%	2,40%	8%	9,8%	2,5%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	43,31 (sati)	8:21 (sati)	8 (sati)	32 (sati)	36 (sati)
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	55,28 (sati)	9:08 (sati)	10 (sati)	48 (sati)	48 (sati)
	za 80% ostalih kvarova	18,08 (sati)	5:51 (sati)	12 (sati)	48 (sati)	24 (sati)
	za 95% ostalih kvarova	47,50 (sati)	6:22 (sati)	18 (sati)	72 (sati)	24 (sati)
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	83,27%	/	98,5%	100%
	Vrijeme primanja zahtjeva:					
	radnim danom	od 0 do 24	od 0 do 24	od 8 do 23	od 8 do 21	od 8 do 21
	subotom	od 0 do 24	od 0 do 24	od 8 do 23	od 8 do 20	od 8 do 20
nedeljom	od 0 do 24	od 0 do 24	od 8 do 23	od 10 do 18	od 10 do 18	
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	18 (sekunde)	21,14 (sekunde)	30 (sekunde)	1,7 (sekunde)	25 (sekunde)
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	78%	72,02%	75%	90%	81,20%
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,25%	0,01%	0,1%	0,058%	0,4%
1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike)	% u posmatranom razdoblju	0%	/	0%	0,018%	0%