

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fikсноj elektronskoj komunikacionoj mreži za IV kvartal 2013.godine:

Uporedni pregled parametara kvaliteta usluge <u>distribucije audio-vizuelnih medijskih (AVM) sadržaja</u>								
Parametar	Mjera	Crnogorski Telekom	BBM	M-Kabl	MediaNet	Cabling	Eltamont	TotalTV
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fikсноj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	15,07 (dani)	4 (dani)	9,12 (dani)	7,49 (dani)	2 (dani)	2 (dani)	2 (dana)
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	82,54%	98%	81,13%	85,38%	98,30%	97%	90%
	Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom subotom nedeljom	od 8 do 20	od 8 do 21	od 0 do 24	od 9 do 17	od 8 do 21	od 8 do 14	od 8 do 21
		od 8 do 14	od 8 do 20	od 0 do 24	od 9 do 17	od 8 do 21	od 8 do 12	od 10 do 20
/		od 10 do 18	od 0 do 24	/	od 8 do 20	od 8 do 12	od 9 do 17	
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu	6,50%	14%	2,65%	1,73%	8,60%	8%	2%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	54,11 (sati)	36 (sati)	9:10 (sati)	10:30 (sati)	14 (sati)	8 (sati)	36 (sati)
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	99,39 (sati)	48 (sati)	9:25 (sati)	11:42 (sati)	18 (sati)	10 (sati)	48 (sati)
	za 80% ostalih kvarova	/	72 (sati)	6 (sati)	9:00 (sati)	24 (sati)	12 (sati)	24 (sata)
	za 95% ostalih kvarova	/	72 (sati)	6:25 (sati)	12:09 (sati)	36 (sati)	18 (sati)	24 (sata)
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	98%	80,05%	76,42%	98 %	/	100%
	Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom subotom nedeljom	od 0 do 24	od 8 do 21	od 0 do 24	od 8 do 20	od 8 do 21	od 8 do 23	od 8 do 21
		od 0 do 24	od 8 do 20	od 0 do 24	od 9 do 17	od 8 do 21	od 8 do 23	od 10 do 20
od 0 do 24		od 10 do 18	od 0 do 24	/	od 8 do 20	od 8 do 23	od 9 do 17	

1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	<b>21 (sekunde)</b>	<b>1,80 (sekunde)</b>	<b>16,43 (sekunde)</b>	<b>102,38 (sekunde)</b>	<b>2,05 (sekunde)</b>	<b>30 (sekunde)</b>	<b>0,09 (sekundi)</b>
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	<b>71%</b>	<b>94%</b>	<b>80,02%</b>	<b>69,46%</b>	<b>98%</b>	<b>75%</b>	<b>91,60%</b>
1.7 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	<b>0,20%</b>	<b>0,048%</b>	<b>0,01%</b>	<b>0,28%</b>	<b>0,038%</b>	<b>0,10%</b>	<b>0,50%</b>
1.8 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike)	% u posmatranom razdoblju	<b>0%</b>	<b>0,019%</b>	<b>/</b>	<b>/</b>	<b>/</b>	<b>/</b>	<b>/</b>