

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za II kvartal 2020. 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	8,16 dana	4,2 dana	3 dana	manje od 10 dana	7,78 dana
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	94,57%	100%	97%	> 60%	95%
	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	5,07%	6,97%	8%	< 4%	6,98%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	22,30 sati	26,81 sati	41 sati	24 sati	19 sati
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	57,37 sati	47,2 sati	48 sati	48 sati	41 sati
	za 80% ostalih kvarova	47,29 sati	13,91 sati	55 sati	24 sati	19 sati
	za 95% ostalih kvarova	47,29 sati	16,89 sati	60 sati	48 sati	41 sati
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	/	90%	/	98%
	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	28 s	22,77 s	58 s	/	14 s
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	70%	89,69%	78%	50%	85,24%
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računara	% u posmatranom razdoblju	0,09%	0,10%	0,03%	0,2%	0,078%
1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računara za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike)	% u posmatranom razdoblju	/	/	/	/	0%