

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za I 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	12,70 dana	4,1 dana	3 dana	/	7,54 dana
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	88,45%	100%	98%	/	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	5,11%	6,91%	8%	/	9,14%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	20,68 sati	26,89 sati	41 sati	/	22 sati
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	53,64 sati	47,24 sati	48 sati	/	45 sati
	za 80% ostalih kvarova	19,87 sati	14,02 sati	54 sati	/	22 sati
	za 95% ostalih kvarova	25,56 sati	16,94 sati	60 sati	/	45 sati
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	/	90%	/	97%
	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	27 s	22,73 s	58 s	/	23 s
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	71%	89,77%	78%	/	80,55%
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,09%	0,10%	0,02%	/	0,08%
1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike)	% u posmatranom razdoblju	/	/	/	/	0,001%