

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za II kvartal 2021. 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	8,91 dana	4,02 dana	3 dana	manje od 10 dana	6,03 dana
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	93,22%	100%	97%	> 60%	98%
	Vrijeme primanja zahtjeva:					
	radnim danom	8-20h	0-24h	8-22h	/	0-24h
	subotom	8-14h	0-24h	8-22h	/	0-24h
	nedeljom	/	0-24h	8-22h	/	0-24h
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu	6,90%	6,81%	9%	< 4%	5,27%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	23,53 sati	27,83sati	41 sati	max 24 sati	21 sati
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	68,23 sati	53,22 sati	47 sati	max 48 sati	42 sati
	za 80% ostalih kvarova	28,39 sati	28,93 sati	56 sati	do 24 sati	21 sati
	za 95% ostalih kvarova	28,39 sati	57,57 sati	60 sati	do 48 sati	42 sati
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	/	91%	/	98%
	Vrijeme primanja zahtjeva:					
	radnim danom	0-24h	8-24h	8-22h	8-21h	0-24h
	subotom	0-24h	8-24h	8-22h	8-13h	0-24h
	nedeljom	0-24h	8-24h	8-22h	8-13h	0-24h
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	31 s	22,53 s	58 s	16 s	15 s
	% odgovorenenih poziva u roku do 20 sekundi	66%	90,11%	78%	75%	81,48%
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,08%	0,11%	0,05%	0,2%	0,0719%
1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike)	% u posmatranom razdoblju	/	/	/	/	0%