

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za III 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 | 9,08 dana | 4,1 dana | 3 dana | manje od 10 dana | 5,94 dana |
| | % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina | 93,51% | 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 | 7,5% | 6,85% | 9% | < 4% | 5,71% |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije | za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju | 25,08 sati | 26,35 sati | 41 sati | max 24 sati | 19 sati |
| | za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju | 69,69 sati | 48,27 sati | 47 sati | max 48 sati | 36 sati |
| | za 80% ostalih kvarova | 5,41 sati | 26,72 sati | 56 sati | do 24 sati | 19 sati |
| | za 95% ostalih kvarova | 25,63 sati | 48,49 sati | 60 sati | do 48 sati | 36 sati |
| | % uklonjenih kvarova ciljanog dana | / | / | 91% | / | 99% |
| | 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 | 36 s | 21,51 s | 58 s | 16 s | 14 s |
| | % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | 63% | 90,31% | 78% | 75% | 85,18% |
| 1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa | % u posmatranom razdoblju | 0,08% | 0,09% | 0,05% | 0,2% | 0,0416% |
| 1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike) | % u posmatranom razdoblju | / | / | / | / | 0% |