

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za 2021. godinu - **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	9,05 (dani)	4,01 (dani)	3 (dani)	manje od 10 dana	5,98 (dani)
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	94,76%	100%	95%	više od 60%	98%
	Vrijeme primanja zahtjeva:					
	radnim danom	8-20h	0-24h	08-22h	/	0-24h
	subotom	8-14h	0-24h	08-22h	/	0-24h
	nedeljom	/	0-24h	08-22h	/	0-24h
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu	6,64%	6,88%	8,20%	manje od 4%	5,50%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	24,33 (sati)	27,33 (sati)	72 (sati)	maksimalno 24 sata	19 (sati)
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	64,19 (sati)	51,29 (sati)	74 (sati)	maksimalno 48 sati	39 (sati)
	za 80% ostalih kvarova	16,09 (sati)	26,95 (sati)	86 (sati)	do 24 sata	19 (sati)
	za 95% ostalih kvarova	22,81 (sati)	51,66 (sati)	74 (sati)	do 48 sati	39 (sati)
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	/	86%	0%	99%
	Vrijeme primanja zahtjeva:					
	radnim danom	0-24h	08-24h	08-22h	08-21h	0-24h
	subotom	0-24h	08-24h	08-22h	08-13h	0-24h
	nedeljom	0-24h	08-24h	08-22h	08-13h	0-24h
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	33 (sekunde)	22,1 (sekunde)	51 (sekunde)	16 (sekunde)	16 (sekunde)
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	65%	90,16%	70%	75%	79,60%
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,09%	0,09%	1%	0,2%	0,0485%
1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike)	% u posmatranom razdoblju	0%	/	/	0%	0%