

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za I kvartal 2022. 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	10,23 dana	4,01 dana	3 dana	manje od 10 dana	6,62 dana
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	92,56%	100%	97%	> 60%	97%
	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	6,62%	6,73%	9%	< 4%	4,99%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	22,99 sati	28,14 sati	41 sati	max 24 sati	17 sati
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	51,12 sati	53,02 sati	47 sati	max 48 sati	27 sati
	za 80% ostalih kvarova	4,98 sati	28,26 sati	56 sati	do 24 sati	17 sati
	za 95% ostalih kvarova	4,98 sati	52,54 sati	60 sati	do 48 sati	27 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	28 s	21,58 s	46 s	16 s	14 s
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	73%	90,21%	78%	75%	83,73%
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,06%	0,08%	0,05%	0,2%	0,0471%
1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike)	% u posmatranom razdoblju	/	/	/	/	0%