

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za IV 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	13,98 dana	4,16 dana	4 dana	manje od 10 dana	6,23 dana
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	87,54%	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	7,23%	6,64%	8%	< 4%	4,65%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	49,02 sati	27,20 sati	41 sati	max 24 sati	20 sati
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	113,91 sati	49,40 sati	48 sati	max 48 sati	27 sati
	za 80% ostalih kvarova	66,46 sati	26,26 sati	56 sati	do 24 sati	20 sati
	za 95% ostalih kvarova	74,51 sati	49,14 sati	60 sati	do 48 sati	27 sati
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	/	90%	/	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	87 s	21,69 s	58 s	22 s	14 s
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	29%	90,11%	78%	64,72%	86,40%
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,05%	0,07%	4%	0,20%	0,02%
1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike)	% u posmatranom razdoblju	/	/	/	/	0%