

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za 2022. 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       | <b>10,63 (dani)</b> | <b>4,11 (dani)</b>     | <b>4 (dani)</b>     | <b>manje od 10 dana</b>   | <b>6,425 (dani)</b> |
|  | % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina              | <b>91,90%</b>       | <b>100%</b>            | <b>97%</b>          | <b>više od 60%</b>        | <b>97,25%</b>       |
|  | Vrijeme primanja zahtjeva:                                  |                     |                        |                     |                           |                     |
|  | radnim danom  | <b>8-20h</b>        | <b>0-24h</b>           | <b>08-22h</b>       | /                         | <b>0-24h</b>        |
|  | subotom   | <b>8-14h</b>        | <b>0-24h</b>           | <b>08-22h</b>       | /                         | <b>0-24h</b>        |
|  | nedeljom  | /                   | <b>0-24h</b>           | <b>08-22h</b>       | /                         | <b>0-24h</b>        |
| 1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji  | za 100 linija u posmatranom periodu                         | <b>7,07%</b>        | <b>6,68%</b>           | <b>8%</b>           | <b>manje od 4%</b>        | <b>4,595%</b>       |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije  | za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju | <b>33,88 (sati)</b> | <b>26,73 (sati)</b>    | <b>41 (sati)</b>    | <b>maksimalno 24 sata</b> | <b>18,5 (sati)</b>  |
|  | za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju | <b>74,03 (sati)</b> | <b>49,52 (sati)</b>    | <b>48 (sati)</b>    | <b>maksimalno 48 sati</b> | <b>26,25 (sati)</b> |
|  | za 80% ostalih kvarova                                      | <b>23,64 (sati)</b> | <b>26,57 (sati)</b>    | <b>56 (sati)</b>    | <b>do 24 sata</b>         | <b>18,5 (sati)</b>  |
|  | za 95% ostalih kvarova                                      | <b>28,79 (sati)</b> | <b>49,94 (sati)</b>    | <b>60 (sati)</b>    | <b>do 48 sati</b>         | <b>26,25 (sati)</b> |
|  | % uklonjenih kvarova ciljanog dana                          | /                   | /                      | <b>90%</b>          | <b>0%</b>                 | <b>99,25%</b>       |
|  | Vrijeme primanja zahtjeva:                                  |                     |                        |                     |                           |                     |
|  | radnim danom  | <b>0-24h</b>        | <b>08-24h</b>          | <b>08-22h</b>       | <b>08-21h</b>             | <b>0-24h</b>        |
|  | subotom   | <b>0-24h</b>        | <b>08-24h</b>          | <b>08-22h</b>       | <b>08-13h</b>             | <b>0-24h</b>        |
|  | nedeljom  | <b>0-24h</b>        | <b>08-24h</b>          | <b>08-22h</b>       | <b>08-13h</b>             | <b>0-24h</b>        |
| 1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike   | prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu            | <b>45 (sekunde)</b> | <b>21,67 (sekunde)</b> | <b>58 (sekunde)</b> | <b>22 (sekunde)</b>       | <b>14 (sekunde)</b> |
|  | % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi                   | <b>60%</b>          | <b>90,15%</b>          | <b>78%</b>          | <b>64,72%</b>             | <b>84,20%</b>       |
| 1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa  | % u posmatranom razdoblju                                   | <b>0,06%</b>        | <b>0,07%</b>           | <b>4%</b>           | <b>0,20%</b>              | <b>0,034845%</b>    |
| 1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike) | % u posmatranom razdoblju                                   | <b>0%</b>           | /                      | /                   | <b>0%</b>                 | <b>0%</b>           |