

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za I kvartal 2023. 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	19,91 dana	4,14 dana	4 dana	manje od 10 dana	6,62 dana
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	84,15%	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	4,90%	6,66%	8%	< 4%	4,28%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	86,13 sati	43,99 sati	41 sati	max 24 sati	18 sati
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	286,24 sati	91,15 sati	48 sati	max 48 sati	25 sati
	za 80% ostalih kvarova	73,76 sati	41,18 sati	56 sati	do 24 sati	18 sati
	za 95% ostalih kvarova	106,54 sati	74,85 sati	60 sati	do 48 sati	25 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	119 s	21,68 s	58 s	62 s	13 s
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	16%	90,19%	78%	28,72%	86,63%
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,06%	0,07%	4%	0,20%	0,03489%
1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike)	% u posmatranom razdoblju	/	/	/	/	0%