

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za III 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	11,88 dana	4,2 dana	4 dana	manje od 10 dana	8,08 dana
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	96,93%	100%	96%	> 60%	95%
	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	6,66%	6,58%	9%	< 4%	3,8%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	48,77 sati	44,38 sati	40 sati	max 24 sati	21 sati
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	98,08 sati	71,36 sati	48 sati	max 48 sati	28 sati
	za 80% ostalih kvarova	19,7 sati	45,18 sati	56 sati	do 24 sati	21 sati
	za 95% ostalih kvarova	20,98 sati	71,33 sati	60 sati	do 48 sati	28 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	51 s	21,65 s	59 s	51 s	15 s
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	47%	90,13%	78%	36,97%	84,46%
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,06%	0,06%	3%	0,20%	0,02758%
1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike)	% u posmatranom razdoblju	/	/	/	/	0%