Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za IV 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 | **11,85 dana** | **4,21 dana**  | **5 dana** | **manje od 10 dana** | **7,87 dana**  |
| % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina | **90,61%** | **100%** | **97%** | **> 60%** | **95%** |
| Vrijeme primanja zahtjeva:  | **8-20h** | **0-24h** |  |  | **0-24h** |
| radnim danom  | **8-22h** | **/** |
| 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 | **5,05%** | **6,60%** | **10%** | **< 4%** | **3,4%** |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije | za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju | **64,25 sati** | **47,69 sati**  | **42 sati**  | **max 24 sati** | **22 sati**  |
| za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju | **121,27 sati** | **77,23 sati**  | **46 sati**  | **max 48 sati** | **44 sati**  |
| za 80% ostalih kvarova | **17,66 sati** | **46,24 sati**  | **60 sati**  | **do 24 sati** | **22 sati**  |
| za 95% ostalih kvarova | **19,93 sati** | **74,22 sati**  | **63 sati**  | **do 48 sati** | **44 sati**  |
| % uklonjenih kvarova ciljanog dana | **/** | **/** | **91%** | **/** | **97%** |
| Vrijeme primanja zahtjeva:  | **0-24h** | **8-24h** |  |  | **0-24h** |
| radnim danom  | **8-22h** | **8-21h** |
| 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 | **86 s** | **21,67 s** | **57 s**  | **46 s** | **17 s**  |
| % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | **29%** | **90,15%** | **78%** | **41,52%** | **83,81%** |
| 1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa | % u posmatranom razdoblju | **0,06%** | **0,06%** | **3%** | **0,20%** | **0,02699%** |
| 1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike) | % u posmatranom razdoblju | **/** | **/** | **/** | **/** | **0%** |