Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za 2023. 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 | **19,56 dana** | **4,18 dana** | **5 dana** | **manje od 10 dana** | **7,25 dana** |
| % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina | **88,08%** | **100%** | **97%** | **> 60%** | **97%** |
| 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 | **5,56%** | **6,61%** | **10%** | **< 4%** | **3,96%** |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije | za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju | **68,14 sati** | **45,85 sati** | **42 sati** | **max 24 sati** | **20 sati** |
| za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju | **174,73 sati** | **76,07 sati** | **46 sati** | **max 48 sati** | **31 sati** |
| za 80% ostalih kvarova | **32,30 sati** | **44,26 sati** | **60 sati** | **do 24 sati** | **20 sati** |
| za 95% ostalih kvarova | **41,39 sati** | **73,7 sati** | **63 sati** | **do 48 sati** | **31 sati** |
| % uklonjenih kvarova ciljanog dana | **/** | **/** | **91%** | **/** | **99%** |
| 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 | **73 s** | **21,65 s** | **57 s** | **46 s** | **15 s** |
| % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | **37%** | **90,14%** | **78%** | **41,52%** | **84,45%** |
| 1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa | % u posmatranom razdoblju | **0,06%** | **0,06%** | **3%** | **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%** |