

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za II kvartal 2024. 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	14,02 dana	4,18 dana	4 dana	manje od 10 dana	7,01 dana
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	84,91%	100%	98%	> 60%	96%
	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	6,20%	6,46%	19%	< 4%	3,4%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	27,70 sati	25,75 sati	42 sati	max 24 sati	21 sati
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	86,98 sati	47,78 sati	46 sati	max 48 sati	39 sati
	za 80% ostalih kvarova	22,71 sati	25,37 sati	60 sati	do 24 sati	21 sati
	za 95% ostalih kvarova	23,54 sati	49,82 sati	61 sati	do 48 sati	39 sati
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	/	91%	/	97%
	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	30 s	20,62 s	58 s	46 s	20 s
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	54%	88,71%	78%	41,52%	80,51%
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,04%	0,06%	3%	0,20%	0,18%
1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike)	% u posmatranom razdoblju	/	/	/	/	0%