

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za IV kvartal 2025. 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	7,6 dana	4,22 dana	3 dana	manje od 10 dana	6,26 dana
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	95,96%	100%	95%	> 60%	97%
	Vrijeme primanja zahtjeva:	8-20h	0-24h	8-22h	/	0-24h
	radnim danom					
	subotom					
	nedeljom					
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu	1,35%	6,15%	1,4%	< 4%	3,14%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	37,08 sati	23,42 sati	39 sati	max 24 sati	21 sati
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	67,17 sati	43,61 sati	48 sati	max 48 sati	42 sati
	za 80% ostalih kvarova	6,48 sati	23,49 sati	58 sati	do 24 sati	21 sati
	za 95% ostalih kvarova	17,51 sati	42,22 sati	60 sati	do 48 sati	42 sati
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	/	90%	/	97%
	Vrijeme primanja zahtjeva:	0-24h	8-24h	8-22h	8-21h	0-24h
	radnim danom					
	subotom					
	nedeljom					
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	17 s	23,66 s	59 s	15 s	14 s
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	77%	85,41%	82%	75,74%	85,94%
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,03%	0,04%	0,3%	0,20%	0,04012%
1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike)	% u posmatranom razdoblju	/	/	/	/	0%