

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za 2025. 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	7,27 dana	4,19 dana	3 dana	manje od 10 dana	6,7 dana
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	96,49%	100%	95%	> 60%	97%
	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	2,16%	6,26%	1,4%	< 4%	3,21%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	33,83 sati	25,52 sati	39 sati	max 24 sati	21 sati
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	63,39 sati	48,82 sati	48 sati	max 48 sati	34 sati
	za 80% ostalih kvarova	6,63 sati	24,66 sati	58 sati	do 24 sati	21 sati
	za 95% ostalih kvarova	17,96 sati	47,30 sati	60 sati	do 48 sati	34 sati
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	/	90%	/	98%
	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	19 s	20,80 s	59 s	30 s	14 s
	% odgovorenenih poziva u roku do 20 sekundi	75%	85,75%	82%	59,77%	85,87%
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,04%	0,05%	0,3%	0,20%	0,0125%
1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike)	% u posmatranom razdoblju	/	/	/	/	0%