

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za IV kvartal 2015.godine - **usluga distribucije AVM sadržaja:**

Parametar	Mjera	Crnogorski Telekom	M-Kabl	M:Tel	Telemach	TotalTV
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	14,63 (dani)	7:46 (dani)	2 (dani)	2 (dani)	2 (dani)
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	89,98%	88,91%	75%	99,1%	93%
	Vrijeme primanja zahtjeva:					
	radnim danom	od 8 do 20	od 0 do 24	od 8 do 14	od 8 do 21	od 8 do 21
	subotom	od 8 do 14	od 0 do 24	od 8 do 14	od 8 do 20	od 8 do 20
	nedeljom	/	od 0 do 24	od 8 do 14	od 10 do 18	od 10 do 18
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu	4,6%	2,35%	8%	9,8%	2,1%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	41,04 (sati)	8:23 (sati)	8 (sati)	32 (sati)	36 (sati)
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	70,56 (sati)	9:09 (sati)	10 (sati)	48 (sati)	48 (sati)
	za 80% ostalih kvarova	17,2 (sati)	6:07 (sati)	12 (sati)	48 (sati)	24 (sati)
	za 95% ostalih kvarova	40,2 (sati)	6:17 (sati)	18 (sati)	72 (sati)	24 (sati)
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	86,59%	/	98,5%	100%
	Vrijeme primanja zahtjeva:					
	radnim danom	od 0 do 24	od 0 do 24	od 8 do 23	od 8 do 21	od 8 do 21
	subotom	od 0 do 24	od 0 do 24	od 8 do 23	od 8 do 20	od 8 do 20
nedeljom	od 0 do 24	od 0 do 24	od 8 do 23	od 10 do 18	od 10 do 18	
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	15 (sekunde)	21:20 (sekunde)	30 (sekunde)	1,65 (sekunde)	20 (sekunde)
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	81%	72,61%	75%	91%	85,10%
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,30%	0,01%	0,1%	0,059%	0,7%
1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike)	% u posmatranom razdoblju	0%	/	0%	0,017%	0%