

Usporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za I kvartal 2016.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	<b>10,62(dani)</b>	<b>7:32 (dani)</b>	<b>2 (dani)</b>	<b>7,10 (dani)</b>	<b>2 (dani)</b>
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	<b>92,48%</b>	<b>88,88%</b>	<b>75%</b>	<b>98,90%</b>	<b>92%</b>
	Vrijeme primanja zahtjeva:					
	radnim danom	<b>od 8 do 20</b>	<b>od 0 do 24</b>	<b>od 8 do 14</b>	<b>od 8 do 21</b>	<b>od 8 do 21</b>
	subotom	<b>od 8 do 14</b>	<b>od 0 do 24</b>	<b>od 8 do 14</b>	<b>od 8 do 20</b>	<b>od 8 do 20</b>
	nedeljom	<b>/</b>	<b>od 0 do 24</b>	<b>od 8 do 14</b>	<b>od 10 do 18</b>	<b>od 10 do 18</b>
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu	<b>2,6%</b>	<b>2,25%</b>	<b>8,38%</b>	<b>9,6%</b>	<b>2,2%</b>
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	<b>37,12 (sati)</b>	<b>8:09 (sati)</b>	<b>8 (sati)</b>	<b>32 (sati)</b>	<b>36 (sati)</b>
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	<b>73,36 (sati)</b>	<b>8:57 (sati)</b>	<b>10 (sati)</b>	<b>48 (sati)</b>	<b>48 (sati)</b>
	za 80% ostalih kvarova	<b>1,84 (sati)</b>	<b>6:01 (sati)</b>	<b>12 (sati)</b>	<b>48 (sati)</b>	<b>24 (sati)</b>
	za 95% ostalih kvarova	<b>24,85 (sati)</b>	<b>6:00 (sati)</b>	<b>18 (sati)</b>	<b>72 (sati)</b>	<b>24 (sati)</b>
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	<b>/</b>	<b>86,63%</b>	<b>/</b>	<b>98%</b>	<b>100%</b>
	Vrijeme primanja zahtjeva:					
	radnim danom	<b>od 0 do 24</b>	<b>od 0 do 24</b>	<b>od 8 do 23</b>	<b>od 8 do 21</b>	<b>od 8 do 21</b>
	subotom	<b>od 0 do 24</b>	<b>od 0 do 24</b>	<b>od 8 do 23</b>	<b>od 8 do 20</b>	<b>od 8 do 20</b>
	nedeljom	<b>od 0 do 24</b>	<b>od 0 do 24</b>	<b>od 8 do 23</b>	<b>od 10 do 18</b>	<b>od 10 do 18</b>
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	<b>23 (sekunde)</b>	<b>21:19 (sekunde)</b>	<b>30 (sekunde)</b>	<b>1,45 (sekunde)</b>	<b>20 (sekunde)</b>
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	<b>72%</b>	<b>73%</b>	<b>86,8%</b>	<b>92%</b>	<b>84,8%</b>
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računara	% u posmatranom razdoblju	<b>0,41%</b>	<b>0,01%</b>	<b>0,13%</b>	<b>0,05%</b>	<b>0,8%</b>
1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računara za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike)	% u posmatranom razdoblju	<b>0%</b>	<b>/</b>	<b>0%</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>