

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za II 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>9,15(dani)</b>	<b>7:49 (dani)</b>	<b>2 (dani)</b>	<b>7,40 (dani)</b>	<b>2 (dani)</b>
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	<b>93,22%</b>	<b>88,91%</b>	<b>75%</b>	<b>98,70%</b>	<b>93%</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>2,9%</b>	<b>2,33%</b>	<b>8,38%</b>	<b>9,9%</b>	<b>2,2%</b>
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	<b>35,22 (sati)</b>	<b>8:07 (sati)</b>	<b>8 (sati)</b>	<b>33 (sati)</b>	<b>36 (sati)</b>
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	<b>71,87 (sati)</b>	<b>8:53 (sati)</b>	<b>10 (sati)</b>	<b>48 (sati)</b>	<b>48 (sati)</b>
	za 80% ostalih kvarova	<b>0,99 (sati)</b>	<b>5:58 (sati)</b>	<b>12 (sati)</b>	<b>48 (sati)</b>	<b>24 (sati)</b>
	za 95% ostalih kvarova	<b>23,21 (sati)</b>	<b>5:58 (sati)</b>	<b>18 (sati)</b>	<b>72 (sati)</b>	<b>24 (sati)</b>
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	<b>/</b>	<b>86,76%</b>	<b>/</b>	<b>97,60%</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>24 (sekunde)</b>	<b>21:23 (sekunde)</b>	<b>32,67 (sekunde)</b>	<b>1,45 (sekunde)</b>	<b>20 (sekunde)</b>
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	<b>73%</b>	<b>72,51%</b>	<b>86,65%</b>	<b>92%</b>	<b>85,30%</b>
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	<b>0,31%</b>	<b>0,01%</b>	<b>0,14%</b>	<b>0,05%</b>	<b>1%</b>
1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike)	% u posmatranom razdoblju	<b>0%</b>	<b>/</b>	<b>0%</b>	<b>0,01%</b>	<b>0%</b>