

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za III 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	11,44(dani)	7:72 (dani)	2 (dani)	7:38 (dani)	2 (dani)
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	89,77%	88,01%	75%	98,72%	92,3%
	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	2,2%	2,35%	8,38%	9,87%	2,2%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	36,59 (sati)	8:05 (sati)	8 (sati)	28:07 (sati)	36 (sati)
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	72,45 (sati)	8:50 (sati)	10 (sati)	40:53 (sati)	48 (sati)
	za 80% ostalih kvarova	1,02 (sati)	5:49 (sati)	12 (sati)	40:53 (sati)	24 (sati)
	za 95% ostalih kvarova	23,88 (sati)	5:48 (sati)	18 (sati)	55:05 (sati)	24 (sati)
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	87,52%	/	97,99%	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	23 (sekunde)	21:06 (sekunde)	28,23 (sekunde)	1:45 (sekunde)	20 (sekunde)
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	73%	73,11%	86,97%	92,40%	85,30%
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računara	% u posmatranom razdoblju	0,26%	0,01%	0,13%	0,05%	1%
1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računara za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike)	% u posmatranom razdoblju	0%	/	0%	0,01%	0%