

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za I kvartal 2017.godine - **usluga distribucije AVM sadržaja:**

Parametar	Mjera	Crnogorski Telekom	M-Kabl	M:Tel	Orion Telekom	RDC	Telemach	TotalTV
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	8,95(dani)	5,43 (dani)	1 (dani)	3 (dani)	/	5,42 (dani)	2 (dani)
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	93,12%	99,89%	96%	94%	/	99,66%	92,3%
	Vrijeme primanja zahtjeva:							
	radnim danom	od 8 do 20	od 0 do 24	od 0 do 24	od 8 do 22	/	od 0 do 24	od 8 do 21
	subotom	od 8 do 14	od 0 do 24	od 0 do 24	od 8 do 22	/	od 0 do 24	od 8 do 20
	nedeljom	/	od 0 do 24	od 0 do 24	od 8 do 22	/	od 0 do 24	od 10 do 18
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu	2%	9,07%	8,2%	28%	/	9,11%	2,3%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	31,22 (sati)	25,59 (sati)	8 (sati)	55,2 (sati)	/	25,55 (sati)	36 (sati)
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	68,25 (sati)	34,33 (sati)	12 (sati)	64,08 (sati)	/	34,35 (sati)	48 (sati)
	za 80% ostalih kvarova	0,98 (sati)	35,58 (sati)	16 (sati)	55,2 (sati)	/	36,02 (sati)	24 (sati)
	za 95% ostalih kvarova	20,22 (sati)	48,40 (sati)	22 (sati)	64,08 (sati)	/	48,45 (sati)	24 (sati)
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	98,08%	/	90%	/	98,11%	100%
	Vrijeme primanja zahtjeva:							
	radnim danom	od 0 do 24	od 0 do 24	od 8 do 24	od 8 do 22	/	od 0 do 24	od 8 do 21
	subotom	od 0 do 24	od 0 do 24	od 8 do 24	od 8 do 22	/	od 0 do 24	od 8 do 20
	nedeljom	od 0 do 24	od 0 do 24	od 8 do 24	od 8 do 22	/	od 0 do 24	od 10 do 18
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	18 (sekunde)	19,44 (sekunde)	28,21 (sekunde)	89 (sekunde)	/	19,44 (sekunde)	20 (sekunde)
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	79%	88,45%	89,61%	73%	/	88,45%	85,50%
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,21%	0,05%	0,13%	4%	/	0,05%	1%

1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike)	% u posmatranom razdoblju								
		0%	0,01%	/	N/A	/	0,01%	0%	