

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za II 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 | 8,6(dani) | 5,04 (dani) | 1 (dani) | 3 (dani) | / | 5,04 (dani) | 2 (dani) |
| | % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina | 93,25% | 99,92% | 95% | 94% | / | 99,92% | 92,4% |
| | 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 | 2,1% | 8,59% | 8,5% | 26% | / | 8,59% | 2,2% |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije | za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju | 25,86 (sati) | 24,04 (sati) | 8 (sati) | 48 (sati) | / | 24,04 (sati) | 36 (sati) |
| | za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju | 71,21 (sati) | 34,09 (sati) | 12 (sati) | 60 (sati) | / | 34,09 (sati) | 48 (sati) |
| | za 80% ostalih kvarova | 2,30 (sati) | 35,42 (sati) | 16 (sati) | 71,16 (sati) | / | 35,42 (sati) | 24 (sati) |
| | za 95% ostalih kvarova | 19,20 (sati) | 48,29(sati) | 22 (sati) | 79,12 (sati) | / | 48,29 (sati) | 24 (sati) |
| | % uklonjenih kvarova ciljanog dana | / | 98,09% | / | 90% | / | 98,09% | 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 | 20 (sekunde) | 19,24 (sekunde) | 28,21 (sekunde) | 89 (sekunde) | / | 19,24 (sekunde) | 20 (sekunde) |
| | % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | 74% | 88,57% | 88,57% | 74% | / | 88,57% | 85,75% |
| 1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa | % u posmatranom razdoblju | 0,20% | 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% | |