

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

Parametar	Mjera	Crnogorski Telekom	M:Tel	Orion Telekom	RDC	Telemach
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	8,23 (dani)	/	/	/	/
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	92,46%	95%	/	/	/
	Vrijeme primanja zahtjeva:			/		
	radnim danom	od 8 do 20	od 0 do 24	/	/	/
	subotom	od 8 do 14	od 0 do 24	/	/	/
	nedeljom	/	od 0 do 24	/	/	/
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu	1,98%	8,3%	/	/	/
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	24,97 (sati)	8 (sati)	/	/	/
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	69,7 (sati)	12 (sati)	/	/	/
	za 80% ostalih kvarova	1,99 (sati)	16 (sati)	/	/	/
	za 95% ostalih kvarova	18,25 (sati)	20 (sati)	/	/	/
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	/	/	/	/
	Vrijeme primanja zahtjeva:			/		
	radnim danom	od 0 do 24	od 8 do 24	/	/	/
	subotom	od 0 do 24	od 8 do 24	/	/	/
nedeljom	od 0 do 24	od 8 do 24	/	/	/	
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	26 (sekunde)	27,67 (sekunde)	/	/	/
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	71%	88,80%	/	/	/
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,20%	0,12%	/	/	/
1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike)	% u posmatranom razdoblju	0%	/	/	/	/