

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za I kvartal 2018.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	8,76 (dani)	3,82 (dani)	3 (dani)	/	10,05 (dani)
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	90,99%	100%	100%	/	91%
	Vrijeme primanja zahtjeva:					
	radnim danom	od 8 do 20	od 0 do 24	od 8 do 22	/	od 0 do 24
	subotom	od 8 do 14	od 0 do 24	od 8 do 22	/	od 0 do 24
	nedeljom	/	od 0 do 24	od 8 do 22	/	od 0 do 24
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu	1,86%	7,2%	7,6%	/	7,37%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	29,87 (sati)	27,5 (sati)	36 (sati)	/	21 (sati)
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	67,25 (sati)	47,06 (sati)	48 (sati)	/	42 (sati)
	za 80% ostalih kvarova	1,06 (sati)	12,91 (sati)	61 (sati)	/	21 (sati)
	za 95% ostalih kvarova	18,12 (sati)	17 (sati)	61 (sati)	/	42 (sati)
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	/	90%	/	97%
	Vrijeme primanja zahtjeva:					
	radnim danom	od 0 do 24	od 8 do 24	od 8 do 22	/	od 0 do 24
	subotom	od 0 do 24	od 8 do 24	od 8 do 22	/	od 0 do 24
nedeljom	od 0 do 24	od 8 do 24	od 8 do 22	/	od 0 do 24	
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	17 (sekunde)	25,31 (sekunde)	50 (sekunde)	/	2,33 (sekunde)
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	78%	89,32%	78%	/	77%
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,11%	0,12%	2%	/	0,02%
1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike)	% u posmatranom razdoblju	0%	/	/	/	0%