

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za II 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	8,09(dani)	3,73 (dani)	2 (dani)	/	10,97 (dani)
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	91,64%	100%	100%	/	90%
	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	2,1%	7,1%	6%	/	5,39%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	32,35 (sati)	27,65 (sati)	3 (sati)	/	21 (sati)
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	82,65 (sati)	47,23 (sati)	4 (sati)	/	43 (sati)
	za 80% ostalih kvarova	1,23 (sati)	12,71 (sati)	3 (sati)	/	21 (sati)
	za 95% ostalih kvarova	17,77 (sati)	16,94 (sati)	4 (sati)	/	43 (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	30 (sekunde)	24,8 (sekunde)	50 (sekunde)	/	2,28 (sekunde)
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	66%	89,44%	71%	/	75%
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,10%	0,11%	0%	/	0,026%
1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike)	% u posmatranom razdoblju	0%	/	/	/	0,004%