

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za III kvartal 2014.godine:

Uporedni pregled parametara kvaliteta usluge <u>distribucije audio-vizuelnih medijskih (AVM) sadržaja</u>									
Parametar	Mjera	Crnogorski Telekom	BBM	M-Kabl	MediaNet	Cabling	Eltamont	TotalTV	
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	13,32 (dani)	2 (dani)	8,42 (dani)	7,28 (dani)	2 (dani)	2 (dani)	2 (dana)	
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	53,46%	98%	85,16%	87,69%	96,4%	97%	93%	
	Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom	subotom	od 8 do 20	od 8 do 21	od 0 do 24	od 8 do 16	od 8 do 21	od 8 do 14	od 8 do 21
		nedeljom	od 8 do 14	od 8 do 20	od 0 do 24	od 9 do 16	od 8 do 21	od 8 do 12	od 10 do 20
		/	od 10 do 18	od 0 do 24	/	od 8 do 20	od 8 do 12	od 9 do 17	
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu	8,23%	9,4%	2,42%	8,23%	4,1%	0%	2%	
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	20,8 (sati)	36 (sati)	8:52 (sati)	10:25 (sati)	6,8 (sati)	8 (sati)	36 (sati)	
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	81,75 (sati)	48 (sati)	9:06 (sati)	12:38 (sati)	9,3 (sati)	10 (sati)	48 (sati)	
	za 80% ostalih kvarova	20,99 (sati)	48 (sati)	6:03 (sati)	10:34 (sati)	17,2 (sati)	12 (sati)	24 (sata)	
	za 95% ostalih kvarova	51,99 (sati)	72 (sati)	6:28 (sati)	15:01 (sati)	26,8 (sati)	18 (sati)	24 (sata)	
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	98%	80,98%	78,28%	97,6 %	/	100%	
	Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom	subotom	od 0 do 24	od 8 do 21	od 0 do 24	od 8 do 16	od 8 do 21	od 8 do 23	od 8 do 21
		nedeljom	od 0 do 24	od 8 do 20	od 0 do 24	od 9 do 16	od 8 do 21	od 8 do 23	od 10 do 20
		od 0 do 24	od 10 do 18	od 0 do 24	/	od 8 do 20	od 8 do 23	od 9 do 17	
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	22 (sekunde)	1,67 (sekunde)	22,12 (sekunde)	92 (sekunde)	7,33 (sekunde)	30 (sekunde)	0,12 (sekundi)	
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	67%	89%	71,20%	79,30%	96,3%	75%	92,12%	

1.7 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju							
		<b>0,22%</b>	<b>0,049%</b>	<b>0,01%</b>	<b>0,71%</b>	<b>0,031%</b>	<b>0%</b>	<b>0,3%</b>
1.8 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike)	% u posmatranom razdoblju							
		<b>0%</b>	<b>0,019%</b>	/	/	/	/	/