

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnjoj elektronskoj komunikacionoj mreži za II 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	7,01 (dani)	2 (dani)	8,86 (dani)	6,93 (dani)	2 (dani)	2 (dani)	2 (dana)	
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	96,46%	98,5%	84,06%	91,62%	97,9%	97%	92%	
	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	5,55%	9,8%	2,41%	9,61%	2,9%	0%	2%	
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	44,48 (sati)	32 (sati)	8:43 (sati)	11:55 (sati)	6,3 (sati)	8 (sati)	36 (sati)	
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	71,37 (sati)	48 (sati)	9:03 (sati)	12:28 (sati)	8,6 (sati)	10 (sati)	48 (sati)	
	za 80% ostalih kvarova	51,73 (sati)	72 (sati)	6:02 (sati)	10:32 (sati)	14,2 (sati)	12 (sati)	24 (sata)	
	za 95% ostalih kvarova	69,68 (sati)	72 (sati)	6:27 (sati)	15:01 (sati)	24,4 (sati)	18 (sati)	24 (sata)	
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	98,5%	81,03%	70,44%	95,6 %	/	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	23 (sekunde)	1,82 (sekunde)	26,77 (sekunde)	99 (sekunde)	4,45 (sekunde)	30 (sekunde)	0,10 (sekundi)	
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	66%	89%	74,47%	90,30%	95,8%	75%	91,86%	

1.7 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju							
		0,18%	0,058%	0,01%	0,74%	0,022%	0%	0,4%
1.8 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike)	% u posmatranom razdoblju							
		0%	0,019%	/	/	/	/	/