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

Uporedni pregled parametara kvaliteta usluge distribucije audio-vizuelnih medijskih (AVM) sadržaja								
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	**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**
	subotom	**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**
	nedeljom	**/**	**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	**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**
	subotom	**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**
	nedeljom	**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%**	**/**	**/**	**/**	**/**	**/**