

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za I 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	10,23 (dani)	3 (dani)	9,02 (dani)	7,84 (dani)	2 (dani)	2 (dani)	2 (dana)
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	89,01%	96,5%	81,15%	80,42%	99,2%	97%	91%
	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
		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
subotom	/	od 10 do 18	od 0 do 24	/	od 8 do 20	od 8 do 12	od 9 do 17	
nedeljom								
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu	6,05%	15,5%	2,45%	4,01%	2,3%	8%	2%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	40,91 (sati)	36 (sati)	8:58 (sati)	10:40 (sati)	6,8 (sati)	8 (sati)	36 (sati)
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	66,97 (sati)	48 (sati)	9:11 (sati)	11:21 (sati)	8,7 (sati)	10 (sati)	48 (sati)
	za 80% ostalih kvarova	18,71	72 (sati)	5:58 (sati)	9:23 (sati)	14,6 (sati)	12 (sati)	24 (sata)
	za 95% ostalih kvarova	71,25	72 (sati)	6:24 (sati)	14:09 (sati)	22,3 (sati)	18 (sati)	24 (sata)
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	98,5%	82,09%	86,04%	97,4 %	/	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
		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
	subotom	od 0 do 24	od 10 do 18	od 0 do 24	/	od 8 do 20	od 8 do 23	od 9 do 17
nedeljom								
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	17 (sekunde)	1,71 (sekunde)	17,58 (sekunde)	180,42 (sekunde)	4,25 (sekunde)	30 (sekunde)	0,09 (sekundi)
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	72%	93%	75,59%	75,30%	96,4%	75%	92,16%

1.7 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju							
		0,19%	0,052%	0,01%	0,54%	0,027%	0,10%	0,4%
1.8 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike)	% u posmatranom razdoblju							
		0%	0,021%	/	/	/	/	/