

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za I kvartal 2015.godine - **usluga distribucije AVM sadržaja:**

Parametar	Mjera	Cabling	Crnogorski Telekom	Eltamont	MediaNet	M-Kabl	Telemach	TotalTV
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	2 (dani)	8,35 (dani)	2 (dani)	9,11 (dani)	9,68 (dani)	2 (dani)	2 (dani)
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	92,2%	94,36%	97%	83,23%	81%	98%	92%
	Vrijeme primanja zahtjeva:							
	radnim danom	od 8 do 21	od 8 do 20	od 8 do 14	od 8 do 16	od 0 do 24	od 8 do 21	od 8 do 21
	subotom	od 8 do 21	od 8 do 14	od 8 do 12	od 9 do 14	od 0 do 24	od 8 do 20	od 8 do 20
	nedeljom	od 8 do 20	/	od 8 do 12	/	od 0 do 24	od 10 do 18	od 10 do 18
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu	2,1%	7,10%	8%	9,78%	2,35%	9,6%	2%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	7,28 (sati)	42,24 (sati)	8 (sati)	11:10 (sati)	8:50 (sati)	32 (sati)	36 (sati)
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	8,1 (sati)	52,08 (sati)	10 (sati)	11:37 (sati)	9:04 (sati)	48 (sati)	48 (sati)
	za 80% ostalih kvarova	8,6 (sati)	12,3 (sati)	12 (sati)	/	5:50 (sati)	48 (sati)	24 (sati)
	za 95% ostalih kvarova	14,3 (sati)	26,5 (sati)	18 (sati)	/	6:15 (sati)	72 (sati)	24 (sati)
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	98,7%	/	/	/	80,25%	98%	/
	Vrijeme primanja zahtjeva:							
	radnim danom	od 8 do 21	od 0 do 24	od 8 do 23	od 8 do 16	od 0 do 24	od 8 do 21	od 8 do 21
	subotom	od 8 do 21	od 0 do 24	od 8 do 23	od 9 do 14	od 0 do 24	od 8 do 20	od 8 do 20
	nedeljom	od 8 do 20	od 0 do 24	od 8 do 23	/	od 0 do 24	od 10 do 18	od 10 do 18

1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	22,3 (sekunde)	20 (sekunde)	30 (sekunde)	90 (sekunde)	26,21 (sekunde)	1,7 (sekunde)	15 (sekunde)
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	60,6%	75%	75%	89%	71,08%	90%	91,66%
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,026%	0,25%	0,10%	0%	0,01%	0,055%	/
1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike)	% u posmatranom razdoblju	/	0%	/	/	/	0,025%	0,3%