

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za II 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)	8,67 (dani)	2 (dani)	9,38 (dani)	8,56(dani)	2 (dani)	4 (dani)
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	94,8%	90,74%	75%	85,33%	87,48%	98,5%	91%
	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 14	od 10 do 15	od 0 do 24	od 8 do 20	od 8 do 20
	nedeljom	od 8 do 20	/	od 8 do 14	/	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	3,2%	6,65%	8%	9,45%	2,30%	9,8%	3%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	9,1 (sati)	45,58 (sati)	8 (sati)	/	8:11 (sati)	32 (sati)	36 (sati)
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	10,9 (sati)	59,23 (sati)	10 (sati)	/	8:56 (sati)	48 (sati)	48 (sati)
	za 80% ostalih kvarova	9,7 (sati)	17,22 (sati)	12 (sati)	/	5:43 (sati)	48 (sati)	24 (sati)
	za 95% ostalih kvarova	17,3 (sati)	48,87 (sati)	18 (sati)	/	6:09 (sati)	72 (sati)	24 (sati)
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	97,5%	/	/	90%	83,24%	98%	100%
	Vrijeme primanja zahtjeva:							
	radnim danom	od 8 do 21	od 0 do 24	od 8 do 23	od 9 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 10 do 15	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	24,3 (sekunde)	23 (sekunde)	30 (sekunde)	100 (sekunde)	21,01 (sekunde)	1,7 (sekunde)	50 (sekunde)
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	71,7%	72%	75%	92%	72,11%	90%	65,20%
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,027%	0,24%	0,10%	0,1%	0,01%	0,058%	0,5%
1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike)	% u posmatranom razdoblju	/	0%	/	/	/	0,018%	/