

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

Parametar	Mjera	Crnogorski Telekom	M-Kabl	M:Tel	Telemach	TotalTV
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	<b>19,12 (dani)</b>	<b>8:04 (dani)</b>	<b>2 (dani)</b>	<b>2 (dani)</b>	<b>2 (dani)</b>
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	<b>90,22%</b>	<b>87,91%</b>	<b>75%</b>	<b>98,9%</b>	<b>91%</b>
	Vrijeme primanja zahtjeva:					
	radnim danom	<b>od 8 do 20</b>	<b>od 0 do 24</b>	<b>od 8 do 14</b>	<b>od 8 do 21</b>	<b>od 8 do 21</b>
	subotom	<b>od 8 do 14</b>	<b>od 0 do 24</b>	<b>od 8 do 14</b>	<b>od 8 do 20</b>	<b>od 8 do 20</b>
	nedeljom	<b>/</b>	<b>od 0 do 24</b>	<b>od 8 do 14</b>	<b>od 10 do 18</b>	<b>od 10 do 18</b>
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu	<b>6,1%</b>	<b>2,40%</b>	<b>8%</b>	<b>9,8%</b>	<b>2,5%</b>
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	<b>43,31 (sati)</b>	<b>8:21 (sati)</b>	<b>8 (sati)</b>	<b>32 (sati)</b>	<b>36 (sati)</b>
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	<b>55,28 (sati)</b>	<b>9:08 (sati)</b>	<b>10 (sati)</b>	<b>48 (sati)</b>	<b>48 (sati)</b>
	za 80% ostalih kvarova	<b>18,08 (sati)</b>	<b>5:51 (sati)</b>	<b>12 (sati)</b>	<b>48 (sati)</b>	<b>24 (sati)</b>
	za 95% ostalih kvarova	<b>47,50 (sati)</b>	<b>6:22 (sati)</b>	<b>18 (sati)</b>	<b>72 (sati)</b>	<b>24 (sati)</b>
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	<b>/</b>	<b>83,27%</b>	<b>/</b>	<b>98,5%</b>	<b>100%</b>
	Vrijeme primanja zahtjeva:					
	radnim danom	<b>od 0 do 24</b>	<b>od 0 do 24</b>	<b>od 8 do 23</b>	<b>od 8 do 21</b>	<b>od 8 do 21</b>
	subotom	<b>od 0 do 24</b>	<b>od 0 do 24</b>	<b>od 8 do 23</b>	<b>od 8 do 20</b>	<b>od 8 do 20</b>
nedeljom	<b>od 0 do 24</b>	<b>od 0 do 24</b>	<b>od 8 do 23</b>	<b>od 10 do 18</b>	<b>od 10 do 18</b>	
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	<b>18 (sekunde)</b>	<b>21,14 (sekunde)</b>	<b>30 (sekunde)</b>	<b>1,7 (sekunde)</b>	<b>25 (sekunde)</b>
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	<b>78%</b>	<b>72,02%</b>	<b>75%</b>	<b>90%</b>	<b>81,20%</b>
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	<b>0,25%</b>	<b>0,01%</b>	<b>0,1%</b>	<b>0,058%</b>	<b>0,4%</b>
1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike)	% u posmatranom razdoblju	<b>0%</b>	<b>/</b>	<b>0%</b>	<b>0,018%</b>	<b>0%</b>