

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnjoj elektronskoj komunikacionoj mreži za IV kvartal 2014.godine:

Uporedni pregled parametara kvaliteta usluge <u>distribucije audio-vizuelnih medijskih (AVM) sadržaja</u>								
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	10,62 (dani)	2 (dani)	8,51 (dani)	10,12 (dani)	2 (dani)	2 (dani)	2 (dani)
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	79,22%	97%	85,03%	52,82%	94,3%	97%	92%
	Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom subotom nedeljom	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
/		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	6,80%	9,6%	2,40%	11,41%	3,8%	8%	2%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	38,88 (sati)	32 (sati)	8:36 (sati)	8:15 (sati)	7,1 (sati)	8 (sati)	36 (sati)
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	61,50 (sati)	48 (sati)	8:59 (sati)	11:12 (sati)	10,6 (sati)	10 (sati)	48 (sati)
	za 80% ostalih kvarova	19,7 (sati)	48 (sati)	5:57 (sati)	14:30 (sati)	9,4 (sati)	12 (sati)	24 (sati)
	za 95% ostalih kvarova	42,55 (sati)	72 (sati)	6:24 (sati)	15:52 (sati)	19,7 (sati)	18 (sati)	24 (sati)
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	98%	81,29%	62,13%	98,2 %	/	100%
	Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom subotom nedeljom	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
		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)	1,77 (sekunde)	29,07 (sekunde)	123 (sekunde)	18,2 (sekunde)	30 (sekunde)	0,11 (sekundi)
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	62%	92%	58,83%	68,30%	75,6%	75%	92,14%

1.7 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju							
		0,24%	0,059%	0,01%	0,94%	0,014%	0,10%	0,35%
1.8 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike)	% u posmatranom razdoblju							
		0%	0,029%	/	/	/	/	/