

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za IV kvartal 2016.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	8,35(dani)	7,94 (dani)	1 (dani)	7,39 (dani)	2 (dani)
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	92,14%	89,61%	97%	98,71%	92,4%
	Vrijeme primanja zahtjeva:					
	radnim danom	od 8 do 20	od 0 do 24	od 0 do 24	od 8 do 21	od 8 do 21
	subotom	od 8 do 14	od 0 do 24	od 0 do 24	od 8 do 20	od 8 do 20
	nedeljom	/	od 0 do 24	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	2,3%	2,41%	8,1%	9,79%	2,2%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	30,25 (sati)	8,52 (sati)	8 (sati)	27,86 (sati)	36 (sati)
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	69,99 (sati)	9,05 (sati)	12 (sati)	39,75 (sati)	48 (sati)
	za 80% ostalih kvarova	0,97 (sati)	5,90 (sati)	15 (sati)	37,72 (sati)	24 (sati)
	za 95% ostalih kvarova	20,75 (sati)	5,88 (sati)	20 (sati)	52,15 (sati)	24 (sati)
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	87,23%	/	98,01%	100%
	Vrijeme primanja zahtjeva:					
	radnim danom	od 0 do 24	od 0 do 24	od 8 do 24	od 8 do 21	od 8 do 21
	subotom	od 0 do 24	od 0 do 24	od 8 do 24	od 8 do 20	od 8 do 20
	nedeljom	od 0 do 24	od 0 do 24	od 8 do 24	od 10 do 18	od 10 do 18
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	18 (sekunde)	21,27 (sekunde)	31,33 (sekunde)	2,02 (sekunde)	20 (sekunde)
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	78%	73,09%	88,21%	92,36%	85,70%
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,23%	0,01%	0,13%	0,05%	1%
1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike)	% u posmatranom razdoblju	0%	/	/	0,01%	0%