

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za I kvartal 2025. godine - **usluga distribucije AVM sadržaja**:

Parametar	Mjera	Crnogorski Telekom	M:Tel	Orion Telekom	RDC	Telemach
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	7,06 dana	4,2 dana	3 dana	manje od 10 dana	6,9 dana
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	97,08%	100%	97%	> 60%	97%
	Vrijeme primanja zahtjeva:	8-20h	0-24h	8-22h	/	0-24h
	radnim danom					
	subotom					
	nedeljom					
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu	2,56%	6,33%	14%	< 4%	3,30%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	39,68 sati	24,56 sati	40 sati	max 24 sati	20 sati
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	68,88 sati	49,66 sati	50 sati	max 48 sati	27 sati
	za 80% ostalih kvarova	8,84 sati	23,87 sati	56 sati	do 24 sati	20 sati
	za 95% ostalih kvarova	21,75 sati	47,25 sati	62 sati	do 48 sati	27 sati
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	/	90%	/	99%
	Vrijeme primanja zahtjeva:	0-24h	8-24h	8-22h	8-21h	0-24h
	radnim danom					
	subotom					
	nedeljom					
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	12 s	19,33 s	60 s	30 s	10 s
	% odgovorenenih poziva u roku do 20 sekundi	80%	89,18%	80%	59,77%	91,41%
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,04%	0,05%	4%	0,20%	0,01189%
1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike)	% u posmatranom razdoblju	/	/	/	/	0%