

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za II 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	7,21 dana	4,16 dana	3 dana	manje od 10 dana	6,86 dana
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	96,4%	100%	96%	> 60%	97%
	Vrijeme primanja zahtjeva:					
	radnim danom	8-20h	0-24h	8-22h	/	0-24h
	subotom	8-14h	0-24h	8-22h	/	0-24h
	nedeljom	/	0-24h	8-22h	/	0-24h
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu	2,62%	6,29%	1,5%	< 4%	2,98%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	26,8 sati	25,23 sati	41 sati	max 24 sati	21 sati
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	51,49 sati	47,62 sati	49 sati	max 48 sati	36 sati
	za 80% ostalih kvarova	7,76 sati	24,14 sati	56 sati	do 24 sati	21 sati
	za 95% ostalih kvarova	17,46 sati	45,11 sati	62 sati	do 48 sati	36 sati
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	/	91%	/	98%
	Vrijeme primanja zahtjeva:					
	radnim danom	0-24h	8-24h	8-22h	8-21h	0-24h
	subotom	0-24h	8-24h	8-22h	8-13h	0-24h
	nedeljom	0-24h	8-24h	8-22h	8-13h	0-24h
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	24 s	19,53 s	59 s	14 s	15 s
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	69%	87,80%	81%	78,40%	85,59%
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,04%	0,05%	0,4%	0,20%	0,01728%
1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike)	% u posmatranom razdoblju	/	/	/	/	0%