

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za III 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	7,22 dana	4,19 dana	3 dana	manje od 10 dana	6,8 dana
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	96,5%	100%	96%	> 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	2,09%	6,28%	1,5%	< 4%	3,43%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	31,74 sati	29,40 sati	41 sati	max 24 sati	21 sati
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	66 sati	52,07 sati	49 sati	max 48 sati	33 sati
	za 80% ostalih kvarova	3,45 sati	28,25 sati	56 sati	do 24 sati	21 sati
	za 95% ostalih kvarova	15,11 sati	51,76 sati	62 sati	do 48 sati	33 sati
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	/	91%	/	98%
	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	21 s	20,66 s	57 s	14 s	16 s
	% odgovorenenih poziva u roku do 20 sekundi	72%	80,61%	79%	78,40%	83,24%
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,03%	0,05%	0,4%	0,20%	0,01041%
1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike)	% u posmatranom razdoblju	/	/	/	/	0%