

Društvo za telekomunikacije "MTEL" d.o.o.

Kralja Nikole 27a

81000 Podgorica,

Republika Crna Gora

Broj: 149

Datum: 09.01.2018.

**AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE
I POŠTANSKU DJELATNOST**

Bulevar Džordža Vašingtona bb/ kula C
81000 Podgorica

(N/r g-dinu Grgurović Darku, Izvršnom direktoru)


Predmet: Dostavljanje podataka o kvalitetu USI za 2017.godinu.

Poštovani gospodine Grguroviću,

Shodno članu 91, stav 2, Zakona o elektronskim komunikacijama, operator USI dostavlja u prilogu Agenciji podatke o izmjerenim parametrima kvaliteta usluga USI za 2017.godinu.

S poštovanjem,

Direktor Sektora za marketing,
prodaju i brigu o korisnicima
Milivoje Cerović, dipl.ing.
Milivoje Cerović *MC*



IZVJEŠTAJ**o parametrima kvaliteta usluga Univerzalnog servisa**

Naziv operatora Univerzalnog servisa: MTEL D.O.O.

Usluga Univerzalnog servisa: USI

Podaci za period: 1.1.2017.-31.12.2017.god.

PARAMETAR	GRANIČNA VRIJEDNOST	STATISTIKA
1. Vrijeme uspostavljanja usluge	za 95% uspostavljenih usluga u jednoj godini	
	za 99% uspostavljenih usluga u jednoj godini	
	% uspostavljenih usluga u okviru dogovorenog termina	
	vrijeme primanja zahtjeva	od ___ do ___ radnim danom od ___ do ___ subotom od ___ do ___ nedjeljom
2. Učestalost kvarova na pristupnoj liniji	broj kvarova/ prosječan broj pristupnih linija u jednoj godini	
3. Vrijeme otklanjanja kvara	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u jednoj godini	
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u jednoj godini	
	za 80% ostalih kvarova	
	za 95% ostalih kvarova	
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	

	vrijeme primanja prijava kvarova	od ___ do ___ radnim danom od ___ do ___ subotom od ___ do ___ nedjeljom
4. Učestalost neuspješnih poziva	% svih nacionalnih poziva	
	% nacionalnih poziva prema fiksnoj mreži Crnogorskog Telekomu	
	% nacionalnih poziva prema fiksnoj mreži M:Tela	
	% nacionalnih poziva prema mobilnoj mreži 067	
	% nacionalnih poziva prema mobilnoj mreži 068	
	% nacionalnih poziva prema mobilnoj mreži 069	
	% međunarodnih poziva	
5. Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	
	prosječno vrijeme za nacionalne pozive prema fiksnoj mreži Crnogorskog Telekomu	
	prosječno vrijeme za nacionalne pozive prema fiksnoj mreži M:Tela	
	prosječno vrijeme za nacionalne pozive prema mobilnoj mreži 067	

	prosječno vrijeme za nacionalne pozive prema mobilnoj mreži 068	
	prosječno vrijeme za nacionalne pozive prema mobilnoj mreži 069	
	prosječno vrijeme za međunarodne pozive	
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 80% svih nacionalnih poziva	
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 80% svih međunarodnih poziva	
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih međunarodnih poziva	
6. Vrijeme odziva operatera	prosječno vrijeme odgovora u jednoj godini	12.83 sek.
	% odgovorenih poziva u vremenu do 20 sekundi	91.18%
7. Vrijeme odziva Univerzalne službe informacija	prosječno vrijeme odgovora u jednoj godini	12.83 sek.
	% odgovorenih poziva u vremenu do 20 sekundi	91.18%
8. Procenat javnih telefonskih govornica u funkciji	% u jednoj godini	
9. Učestalost prigovora na	% u jednoj godini	Nije bilo prigovora

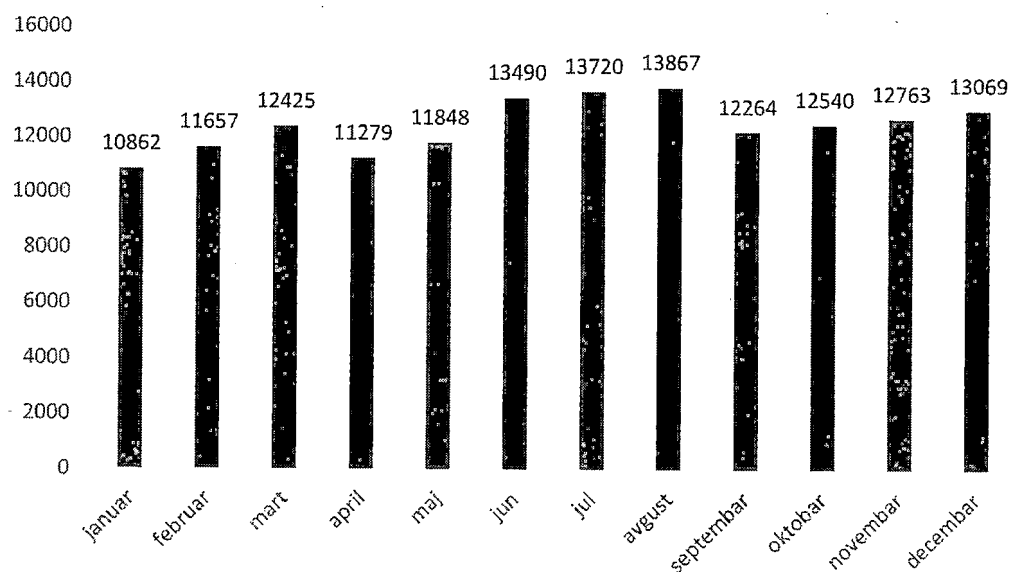
račun za usluge Univerzalnog servisa		
10. Brzina slanja podataka ("upload")	maksimalna brzina slanja podataka ostvarena u 95% slučajeva, izražena u kbit/s	
	minimalna brzina slanja podataka ostvarena u 5% slučajeva, izražena u kbit/s	
11. Brzina preuzimanja podataka ("download")	maksimalna brzina preuzimanja podataka ostvarena u 95% slučajeva, izražena u kbit/s	
	minimalna brzina preuzimanja podataka ostvarena u 5% slučajeva, izražena u kbit/s	

Statistika odziva operatora za period od 1.1. 2017. do 31.12.2017. godine

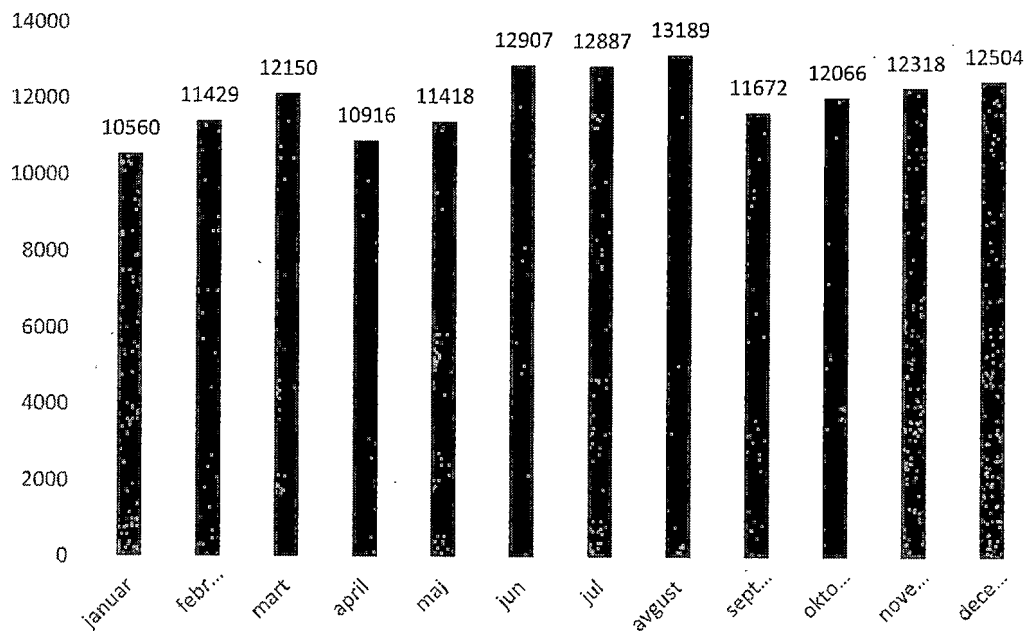
Na osnovu podataka sa CMS platforme za statističku obradu podataka za USI detaljno je prikazan izvještaj o broju poziva, procentu odgovorenenih poziva u vremenu do 20 sekundi i vremenu čekanja na odgovor od strane operatora.

Mjesec	broj primljenih poziva	% odgovoreni osti	Ukupan broj poziva	Dropovani pozivi	Prosječno vrijeme odziva	Odgovor u 20 sec u %	Odgovor u 20 sec	Odgovor poslije 20 sec u %	Odgovor poslije 20 sec
januar	10560	97.22%	10862	302	12	91.00%	9610	9.00%	950
februar	11429	98.04%	11657	228	11	92.25%	10543	7.75%	886
mart	12150	97.79%	12425	275	11	92.50%	11239	7.50%	911
april	10916	96.78%	11279	363	11	91.00%	9934	9.00%	982
maj	11418	96.37%	11848	430	11	92.25%	10533	7.75%	885
jun	12907	95.68%	13490	583	13	92.50%	11939	7.50%	968
jul	12887	93.93%	13720	833	15	89.35%	11515	10.65%	1372
avgust	13189	95.11%	13867	678	15	91.16%	12023	8.84%	1166
septembar	11672	95.17%	12264	592	14	91.42%	10671	8.58%	1001
oktobar	12066	96.22%	12540	474	13	91.30%	11016	8.70%	1050
novembar	12318	96.51%	12763	445	13	89.25%	10994	10.75%	1324
decembar	12504	95.68%	13069	565	15	90.15%	11272	9.85%	1232
ukupno	144016	96.21%	149784	5768	12.83	91.18%	131288	8.82%	12728

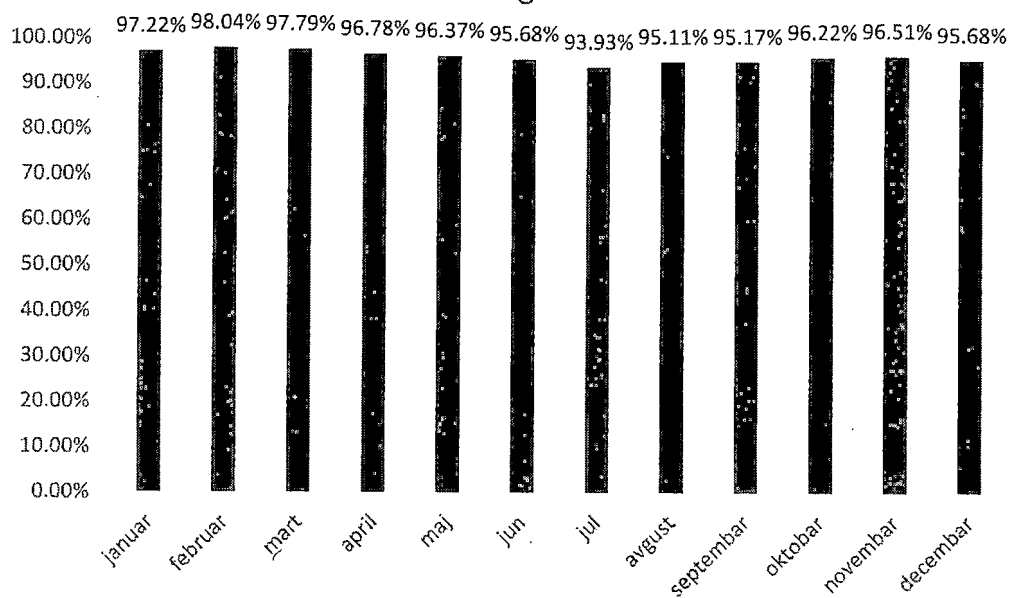
Ukupan broj poziva



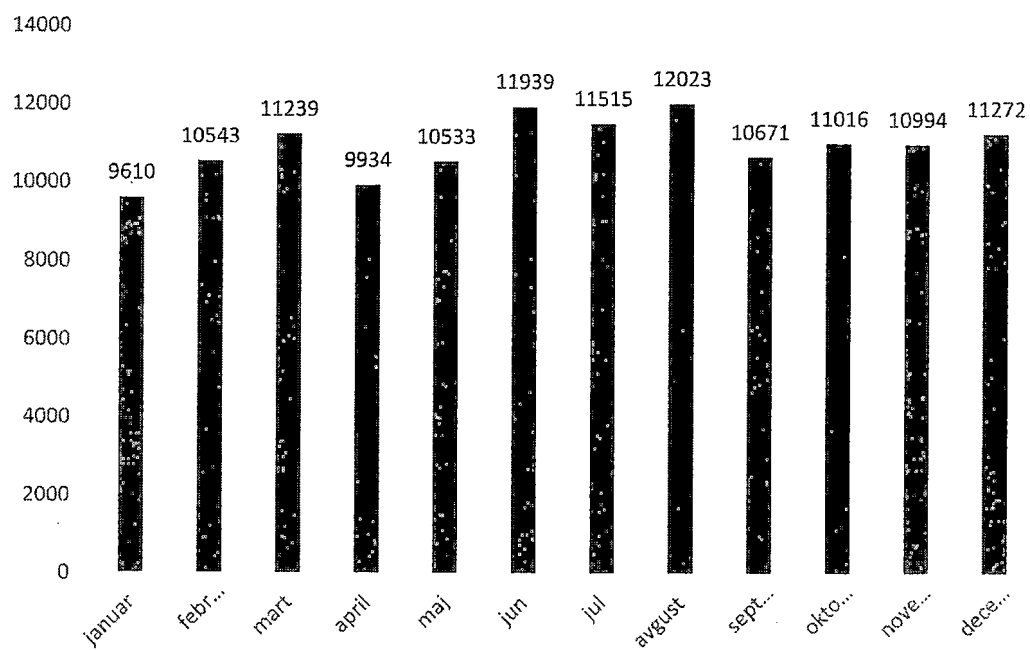
Broj primljenih poziva



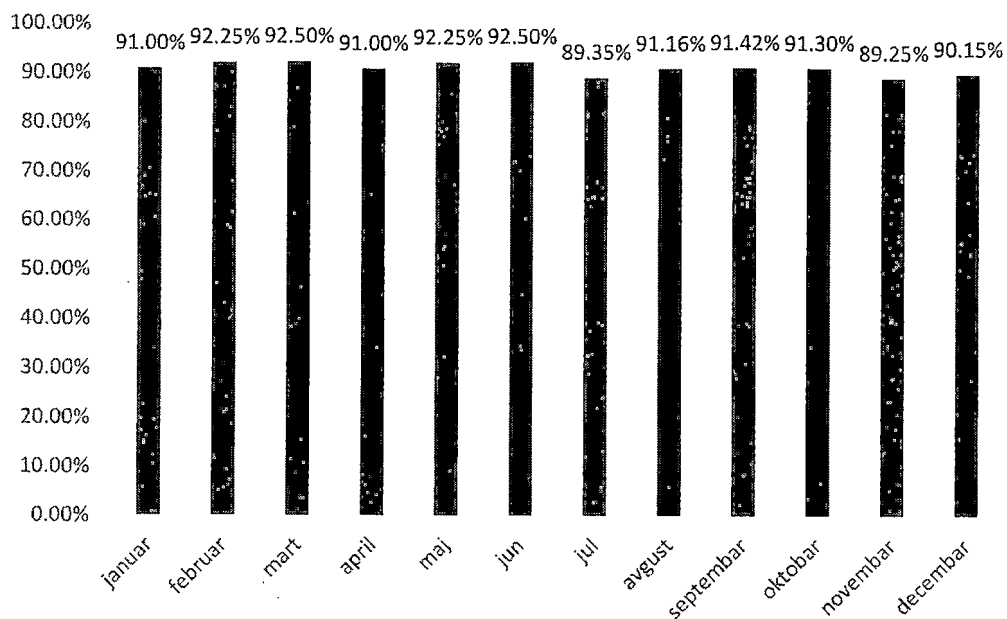
Procent odgovorenosti



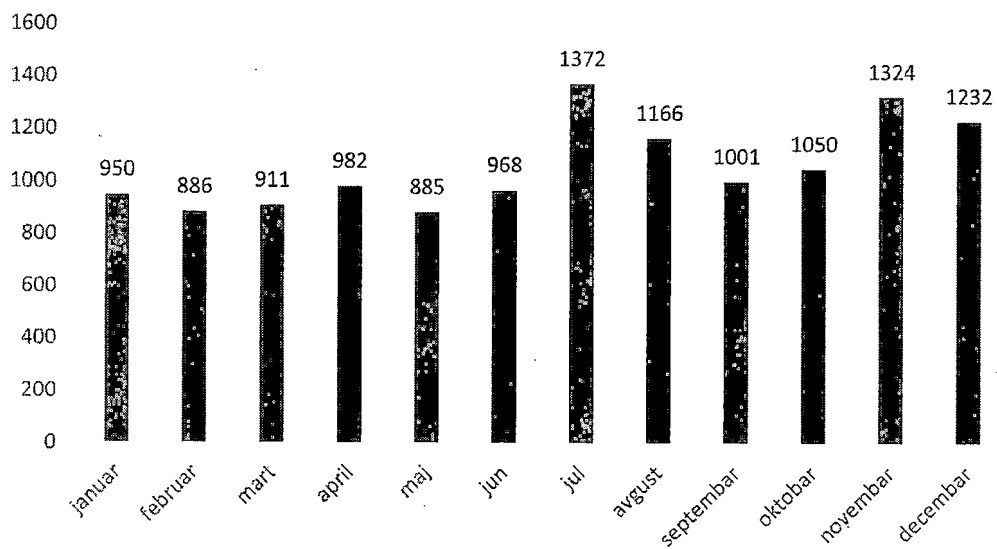
Odgovor u 20 sekundi



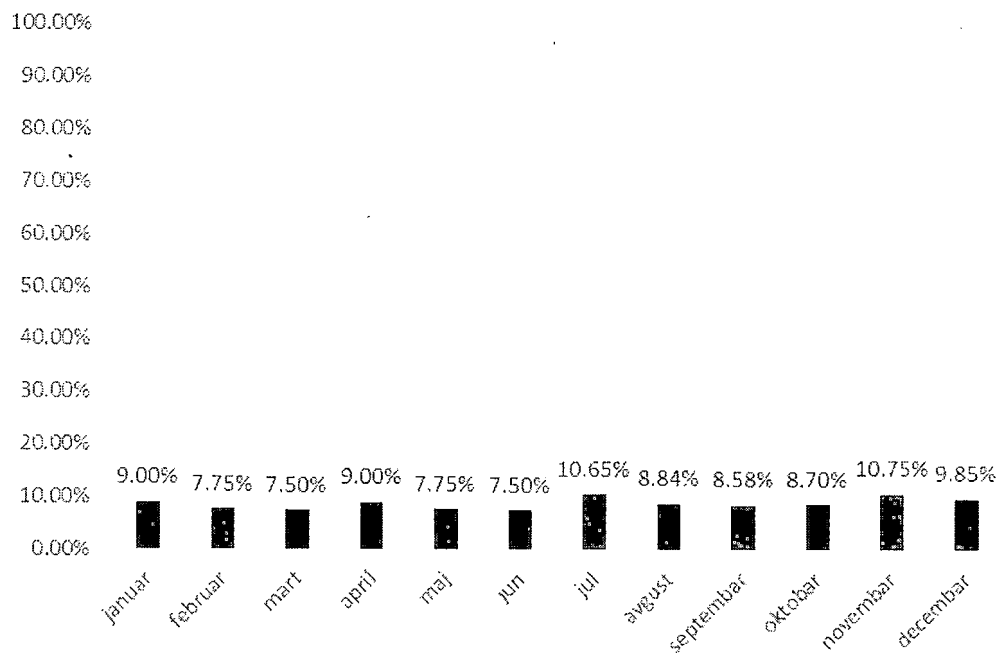
Odgovor u 20 sekundi u %



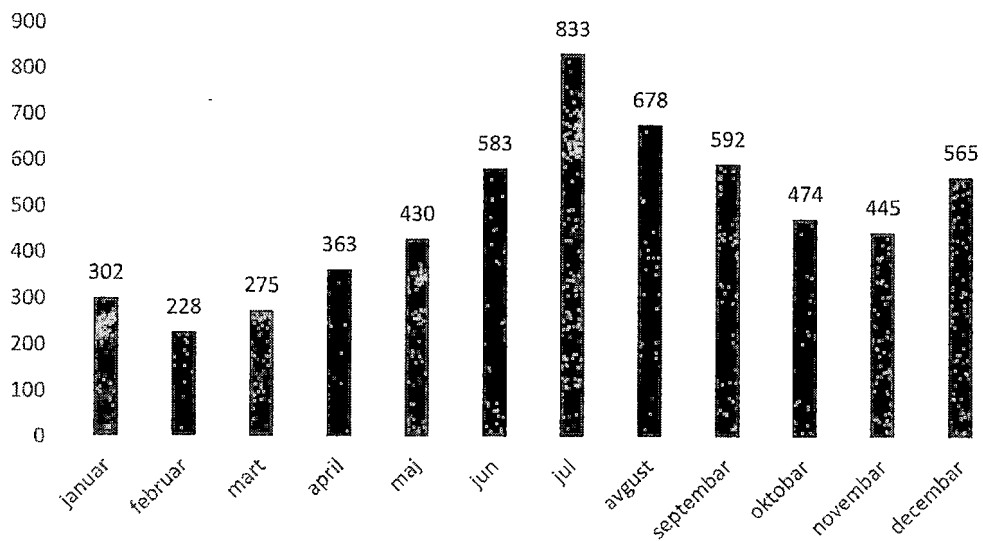
Odgovor poslije 20 sekundi



Odgovor poslije 20 sekundi u %



Dropovani pozivi



Prosječno vrijeme odziva

