



Društvo za telekomunikacije "MTEL" d.o.o.
Kralja Nikole 27a
81000 Podgorica,
Republika Crna Gora
Broj: 941
Datum: 14.01.2020.

Crna Gora
AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE
KOMUNIKACIJE I POŠTANSKU DJELATNOST
PODGORICA

Primljeno:	14.01.2020		
Org. jed.	Broj	Prilog	Vrijednos.
	B	1	

**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 2019.godinu.

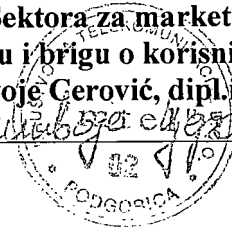
Poštovani gospodine Grguroviću,

Shodno članu 91, stav 2, Zakona o elektronskim komunikacijama, operator USI dostavlja u prilogu Agenciji podatke o izmjerenim parametrima kvaliteta usluga USI za 2019. godinu.

S poštovanjem,

Direktor Sektora za marketing,
prodaju i brigu o korisnicima
Miliyoje Cerović, dipl.ing.

Miliyoje Cerović



DM

IZVJEŠTAJ

o parametrima kvaliteta usluga Univerzalnog servisa

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

Usluga Univerzalnog servisa: USI

Podaci za period: 01.01.2019.-31.12.2019.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	

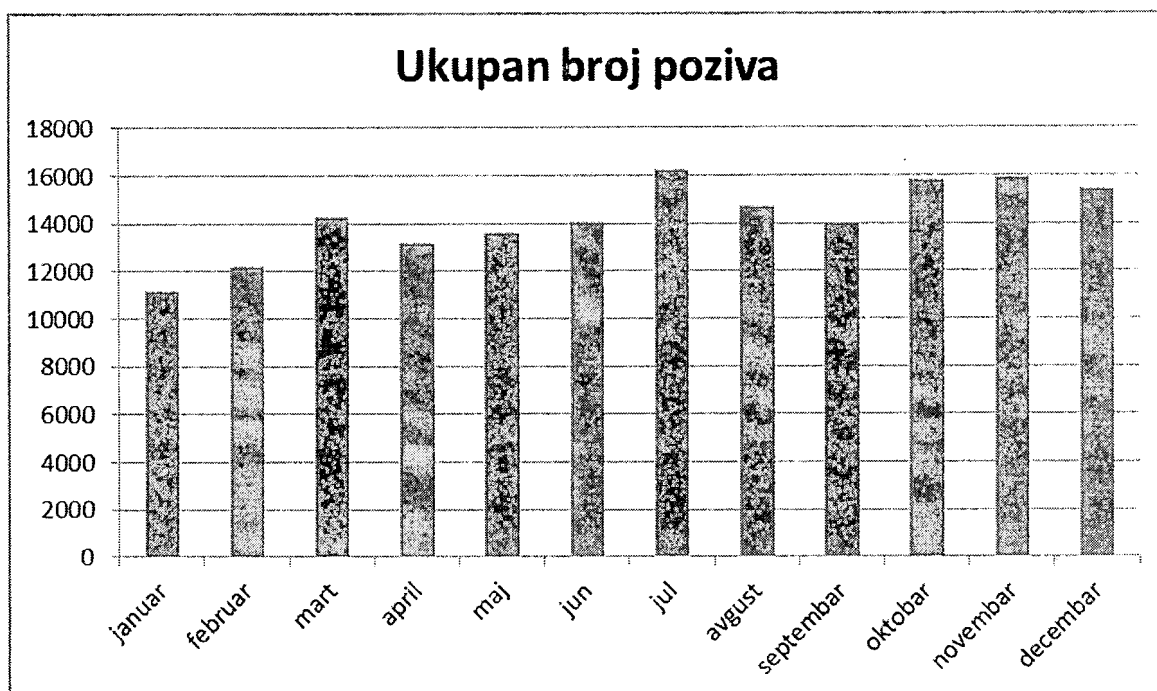
	prosječno vrijeme za nacionalne pozive prema mobilnoj mreži 068	
	prosječno vrijeme za nacionalne pozive prema mobilnoj mreži 069	
	prosječno vrijeme za međunarodne pozive	
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 80% svih nacionalnih poziva	
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	
	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	11 sec.
	% odgovorenih poziva u vremenu do 20 sekundi	92.01%
7. Vrijeme odziva Univerzalne službe informacija	prosječno vrijeme odgovora u jednoj godini	11 sec.
	% odgovorenih poziva u vremenu do 20 sekundi	92.01%
8. Procenat javnih telefonskih govornica u funkciji	% u jednoj godini	
9. Učestalost prigovora na račun za usluge Univerzalnog servisa	% u jednoj godini	Nije bilo prigovora

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	

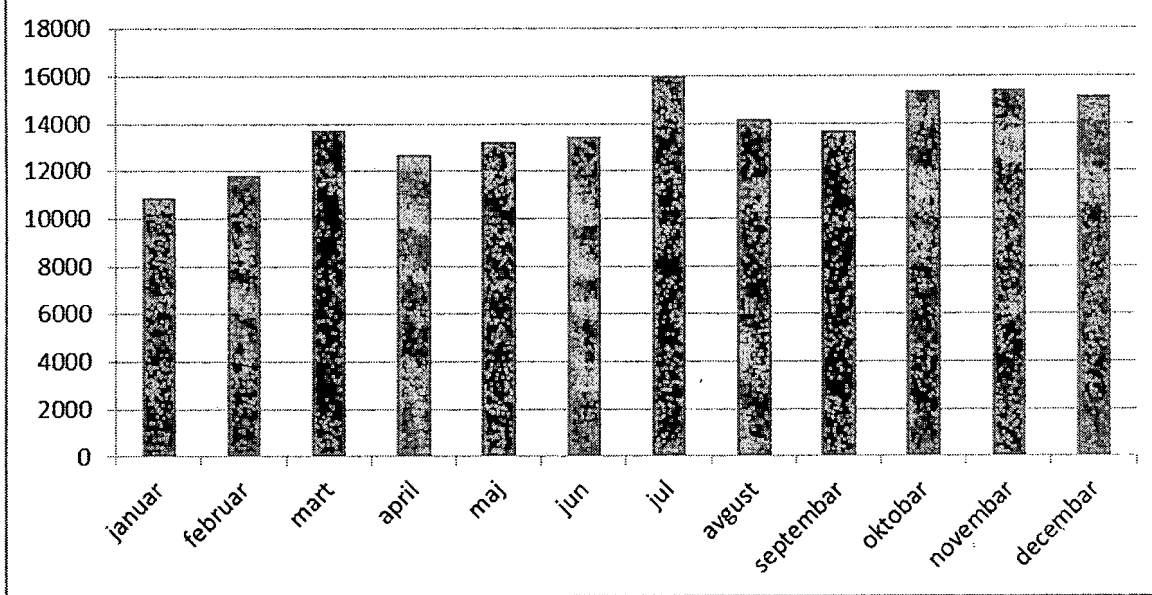
Statistika odziva operatora za period od 01.01.2019.-31.12.2019.god.

Na osnovu podataka sa CMS platforme za statističku obradu podataka za USI detaljno je prikazan izvještaj o ukupnom broju upucenih poziva, broju primljenih poziva, broju dropovanih poziva, procentu odgovorenih poziva u vremenu do 20sec i vremenu čekanja na odgovor od strane operatora.

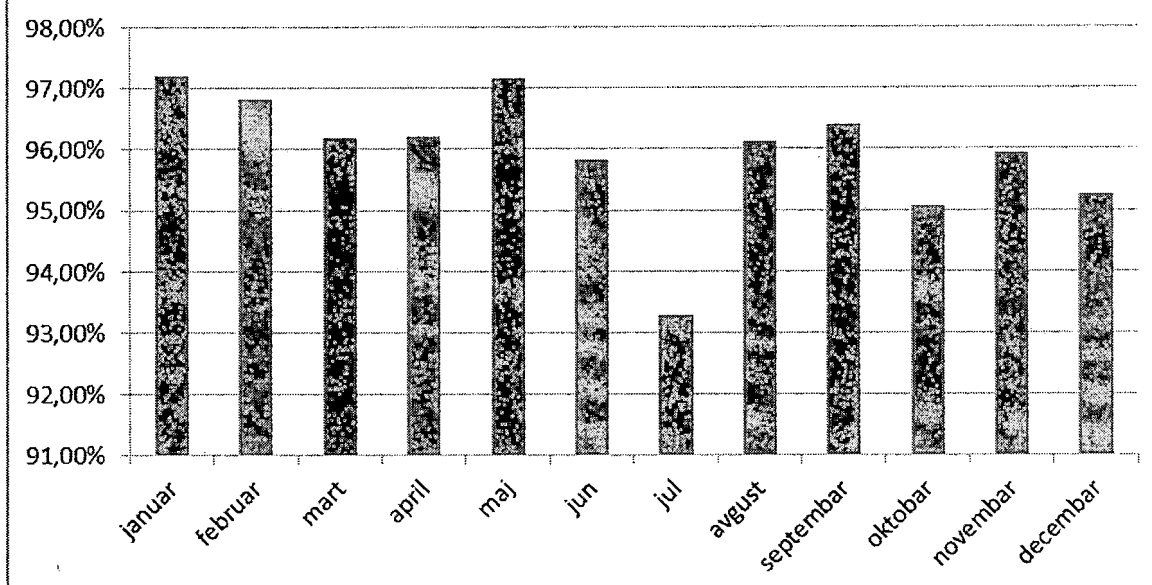
Mjesec	broj primljenih poziva	% odgovorenosti	Ukupan broj poziva	Dropovani pozivi	Prosjecno vrijeme odziva	Odgovor u 20 sec u %	Odgovor u 20 sec	Odgovor poslije 20 sec u %	Odgovor poslije 20 sec
januar	10869	97,21%	11181	312	9	92,34%	10324	7,66%	545
februar	11818	96,84%	12204	386	10	95,98%	11713	4,02%	105
mart	13722	96,20%	14264	542	11	93,16%	13289	6,84%	433
april	12686	96,22%	13184	498	11	90,88%	11982	9,12%	704
maj	13238	97,16%	13625	387	10	92,21%	12563	7,79%	675
jun	13469	95,84%	14053	584	12	90,03%	12652	9,97%	817
jul	15971	93,28%	16212	241	15	89,61%	14527	10,39%	1444
avgust	14177	96,12%	14689	512	12	90,23%	13254	9,77%	923
septembar	13677	96,40%	14021	344	10	92,61%	12985	7,39%	692
oktobar	15382	95,07%	15812	430	11	92,04%	14553	7,96%	829
novembar	15399	95,94%	15923	524	10	92,25%	14689	7,75%	710
decembar	15127	95,25%	15438	311	11	92,81%	14328	7,19%	799
ukupno	165535	95,96%	170606	5071	11	92,01%	156859	7,99%	8676

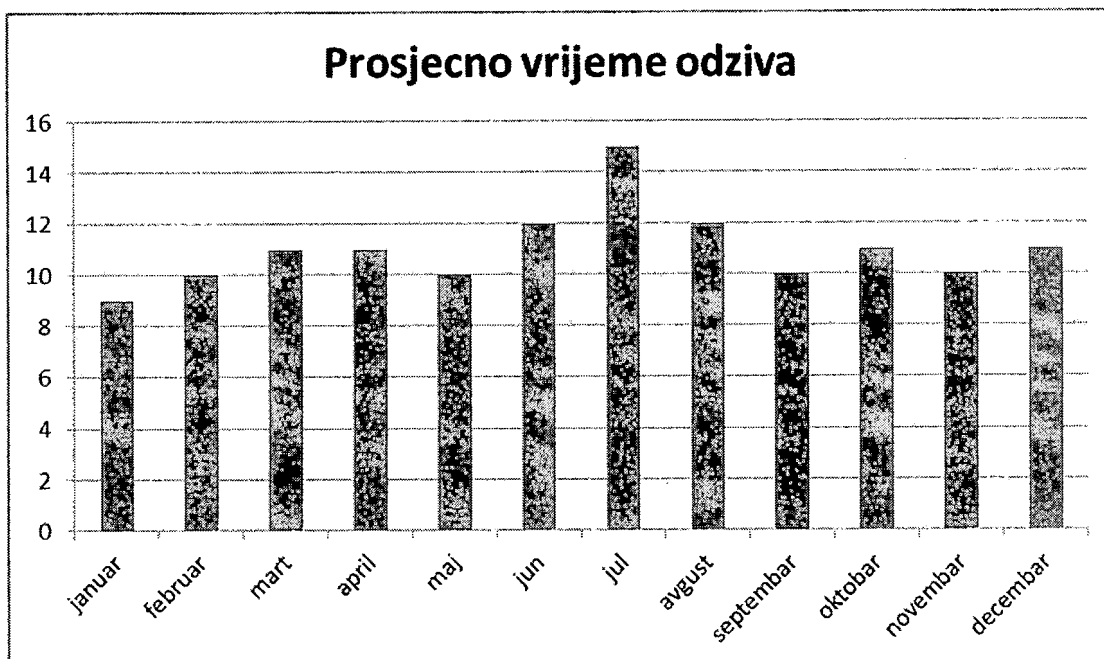
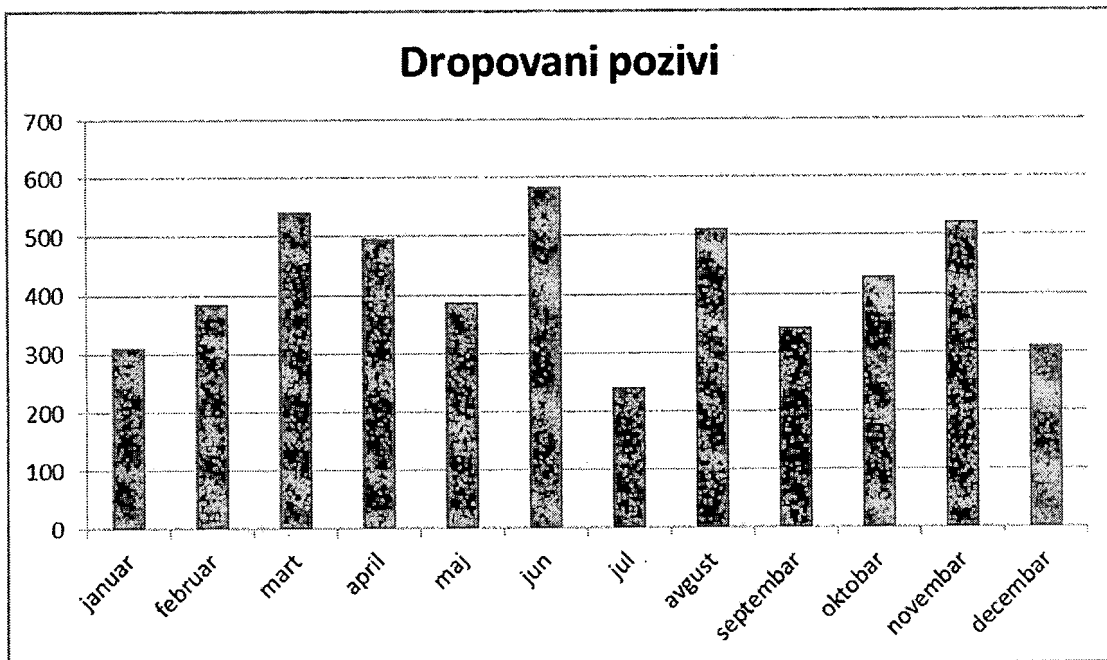


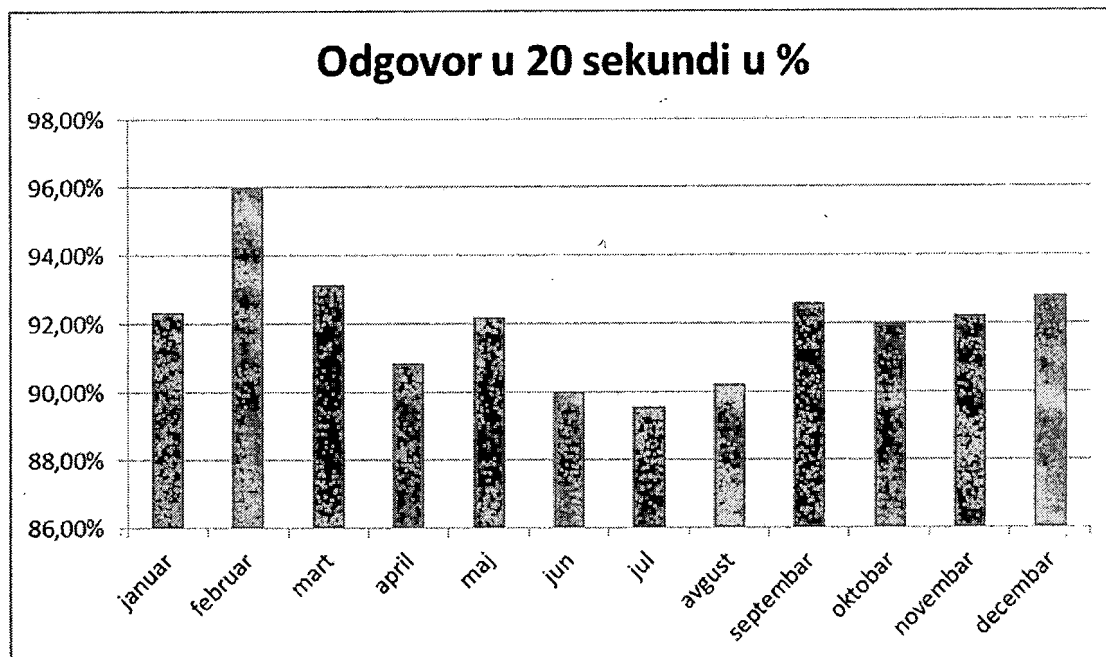
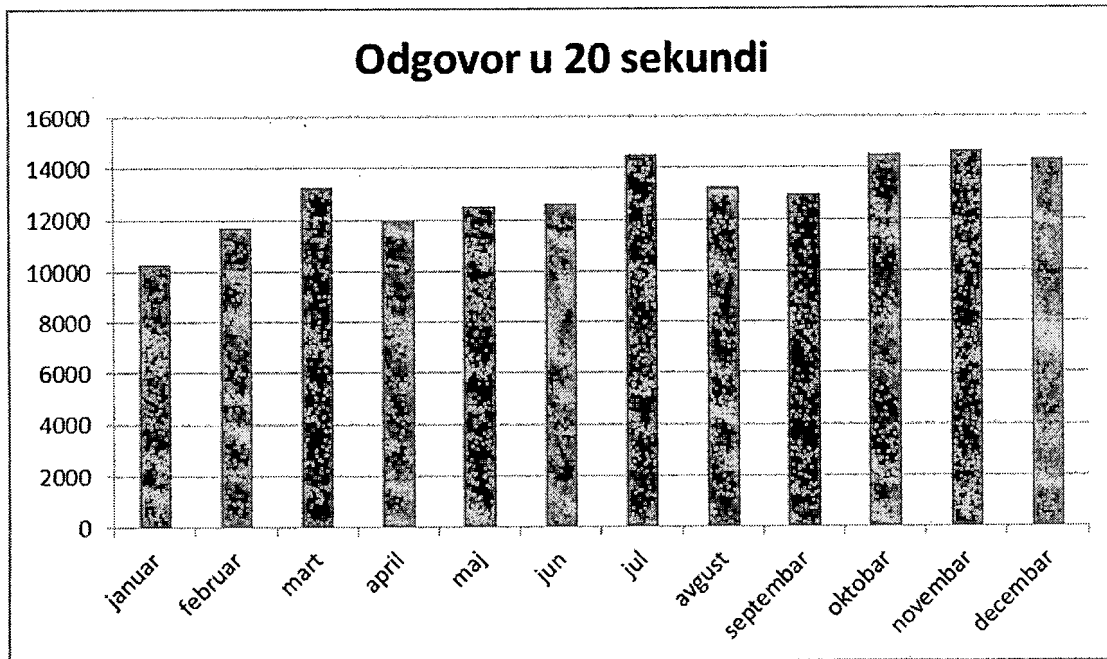
Broj primljenih poziva



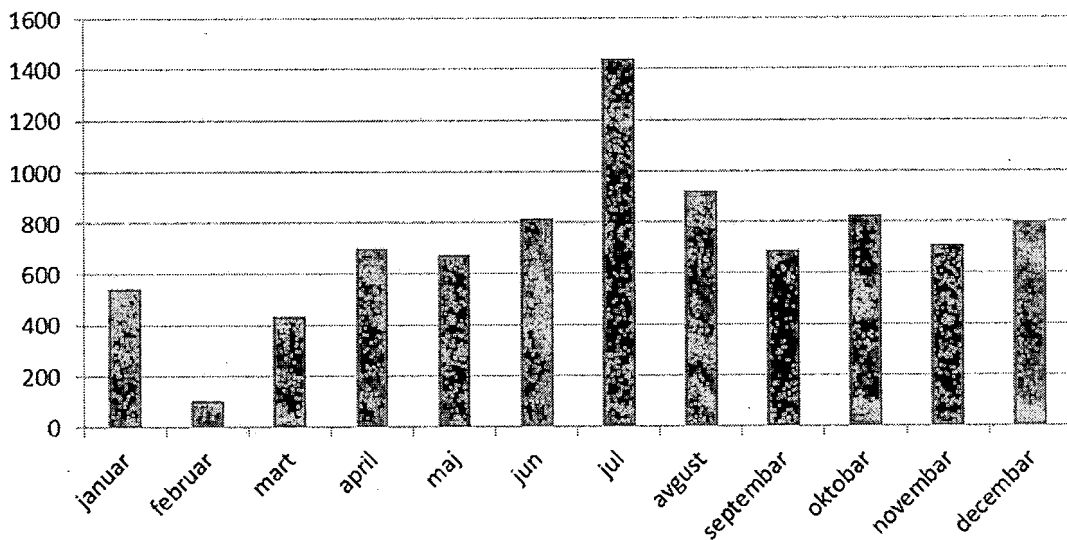
Procenat odgovorenosti







Odgovor poslije 20 sekundi



Odgovor poslije 20 sec u %

