



|                                                                                          |            |        |            |
|------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------|------------|
| Crna Gora<br>AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE<br>KOMUNIKACIJE I POŠTANSKU DJELATNOST<br>PODGORICA |            |        |            |
| Primljeno:                                                                               | 15.04.2016 |        |            |
| Org. jed.                                                                                | Org.       | Prilog | Vrijednost |
| 0107                                                                                     | 2271/h     |        |            |

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

Kralja Nikole 27a

81000 Podgorica,

Republika Crna Gora

Broj: 11356

Datum: 15.04.2016.

AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE  
KOMUNIKACIJE I POŠTANSKU DJELATNOST

Bulevar Džordža Vašingtona bb/ kula C  
81000 Podgorica

(N/r g-dinu Sekulić Zoranu, Izvršnom direktoru)

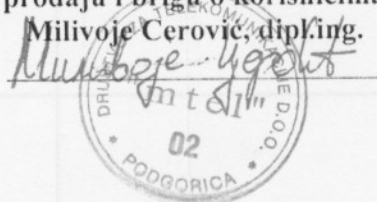
**Predmet:** Dostavljanje podataka o kvalitetu USI ( I kvartal)

Poštovani gospodine Sekuliću,

Shodno članu 91, stav 2, Zakona o elektronskim komunikacijama, operator USI dostavlja u prilogu Agenciji podatke o izmjerenim parametrima kvaliteta usluga USI za I (prvi) kvartal u 2016. godini.

S poštovanjem,

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



## IZVJEŠTAJ

## o parametrima kvaliteta usluga Univerzalnog servisa

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

Usluga Univerzalnog servisa: USI

Podaci za period: 25.01.2016.-31.03.2016

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

|                                                     |                                                                   |                     |
|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|---------------------|
| 10. Brzina slanja podataka ("upload")               | prosječno vrijeme za nacionalne pozive prema mobilnoj mreži 068   |                     |
|                                                     | prosječno vrijeme za nacionalne pozive prema mobilnoj mreži 069   |                     |
|                                                     | prosječno vrijeme za međunarodne pozive                           |                     |
| 11. Brzina preuzimanja podataka ("download")        | 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                        | 10,33 sec           |
|                                                     | % odgovorenih poziva u vremenu do 20 sekundi                      | 96,65%              |
| 7. Vrijeme odziva Univerzalne službe informacija    | prosječno vrijeme odgovora u jednoj godini                        | 10,33sec            |
|                                                     | % odgovorenih poziva u vremenu do 20 sekundi                      | 96,65%              |
| 8. Procenat javnih telefonskih govornica u funkciji | % u jednoj godini                                                 |                     |
| 9. Učestalost prigovora na                          | % u jednoj godini                                                 | Nije bilo prigovora |



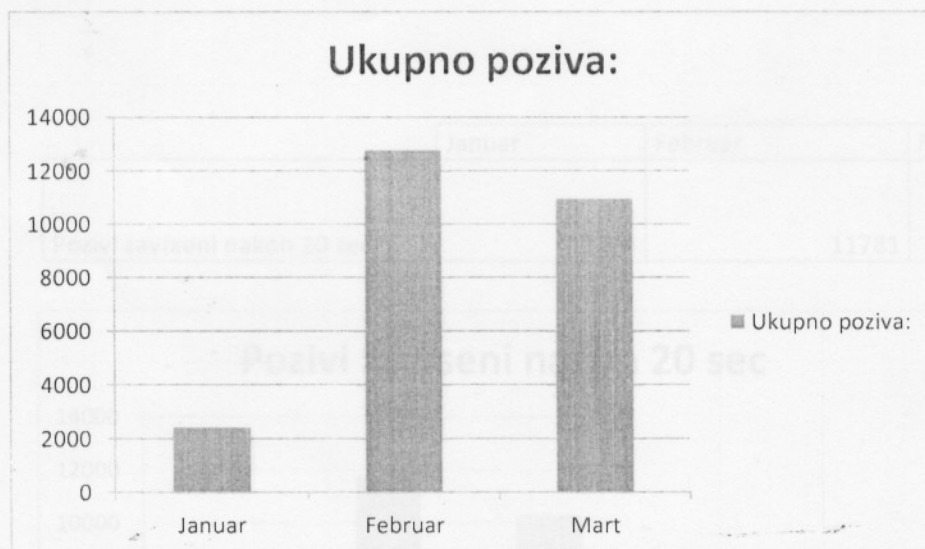
|                                                 |                                                                                              |  |
|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|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

### Statistika odziva operatora za period od 25.01. 2016. do 31.03.2016. godine

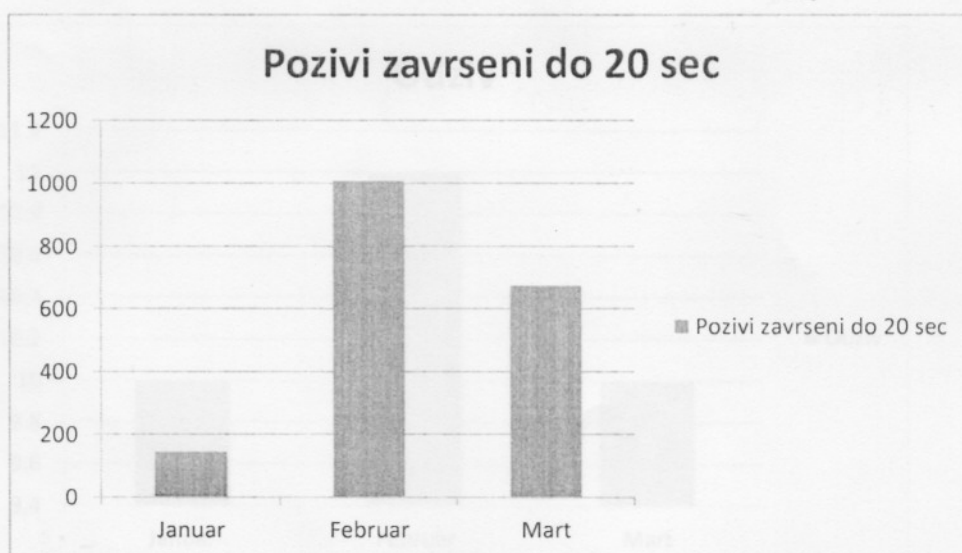
Na osnovu podataka sa CMS platforme za statističku obradu podataka za USI detaljno je prikazan izvještaj o broju poziva, procentu odgovorenosti i vremenu čekanja na odgovor od strane operatora

|                              | Ukupno | Januar | Februar | Mart  |
|------------------------------|--------|--------|---------|-------|
| Ukupno poziva:               | 26203  | 2440   | 12790   | 10973 |
| Pozivi završeni do 20 sec    | 1830   | 146    | 1009    | 675   |
| Pozivi završeni nakon 20 sec | 24373  | 2294   | 11781   | 10298 |
| Odziv                        | 10,33  | 10     | 11      | 10    |
| Procentat Odgovorenosti      | 96,65% | 96,25  | 96,26   | 97,43 |

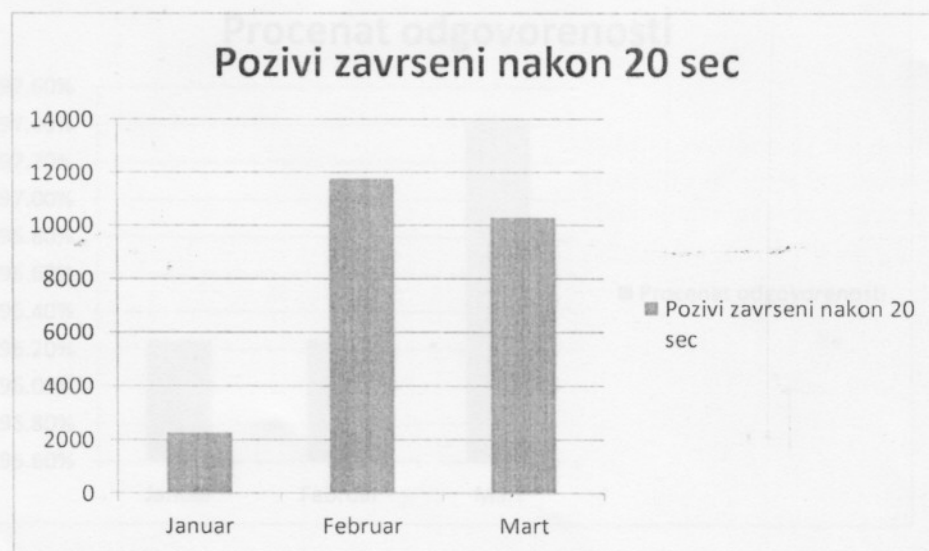
|                | Januar | Februar | Mart  |
|----------------|--------|---------|-------|
| Ukupno poziva: | 2440   | 12790   | 10973 |



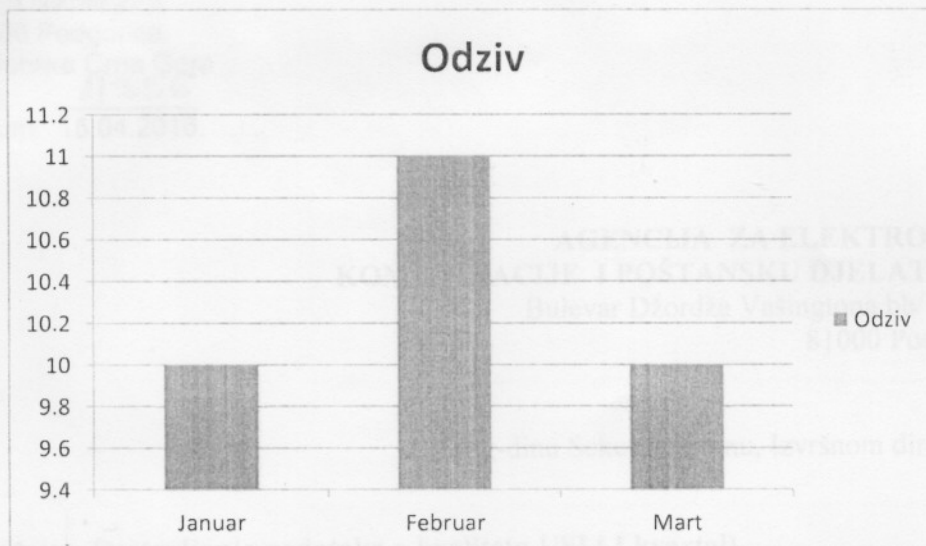
|                           | Januar | Februar | Mart |
|---------------------------|--------|---------|------|
| Pozivi završeni do 20 sec | 146    | 1009    | 675  |



|                              | Januar | Februar | Mart  |
|------------------------------|--------|---------|-------|
| Pozivi završeni nakon 20 sec | 2294   | 11781   | 10298 |



|       | Januar | Februar | Mart |
|-------|--------|---------|------|
| Odziv | 10     | 11      | 10   |



|                        | Januar | Februar | Mart   |
|------------------------|--------|---------|--------|
| Procenat odgovorenosti | 96,25% | 96,26%  | 97,43% |

