

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

Kralja Nikole 27a

81000 Podgorica,

Republika Crna Gora

Broj: 19939

Datum: 12.07.2016.

**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 (II 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 II (drugii) kvartal u 2016.godini.

S poštovanjem,

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

Milivoje Cerović



IZVJEŠTAJ

o parametrima kvaliteta usluga Univerzalnog servisa

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

Usluga Univerzalnog servisa: USI

Podaci za period: 01.04.2016.-30.06.2016

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 kvarova	od___do___radnim danom od___do___subotom od___do___nedjeljom
4. Učestalost neuspješnih poziva	% svih nacionalnih poziva	
	% nacionalnih poziva prema fiksnoj mreži Crnogorskog Telekom	
	% 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 Telekom	
	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	12,33 sec
	% odgovorenih poziva u vremenu do 20 sekundi	95,96%
7. Vrijeme odziva Univerzalne službe informacija	prosječno vrijeme odgovora u jednoj godini	12,33sec
	% odgovorenih poziva u vremenu do 20 sekundi	95,96%
8. Procenat javnih telefonskih govornica u funkciji	% u jednoj godini	
9. Učestalost prigovora na	% u jednoj godini	Nije bilo prigovora

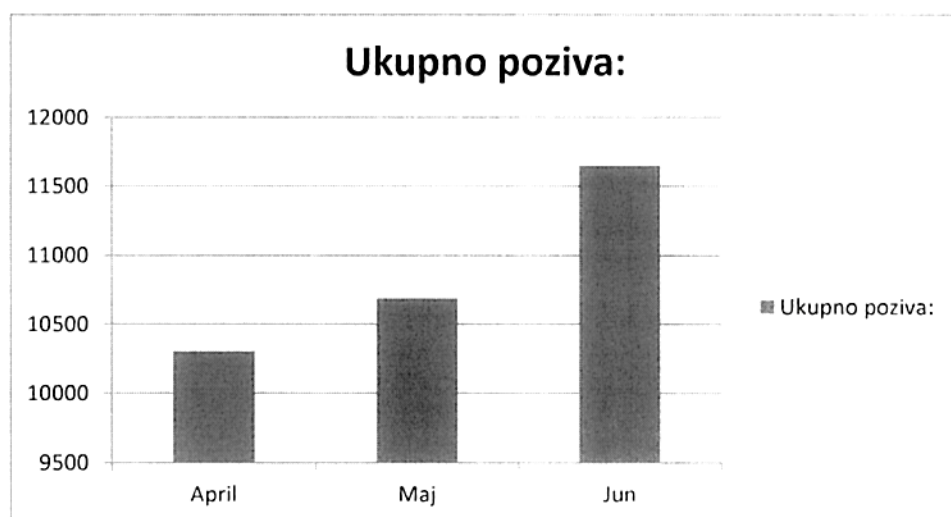
račun za usluge Univerzalnog servisa		
10. Brzina slanja podataka ("upload")	maksimalna brzina slanja podataka ostvarena u 95% slučajeva, izražena u kbit/s	
	minimalna brzina slanja podataka ostvarena u 5% slučajeva, izražena u kbit/s	
11. Brzina preuzimanja podataka ("download")	maksimalna brzina preuzimanja 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 01.04.2016. do 30.06.2016.godine

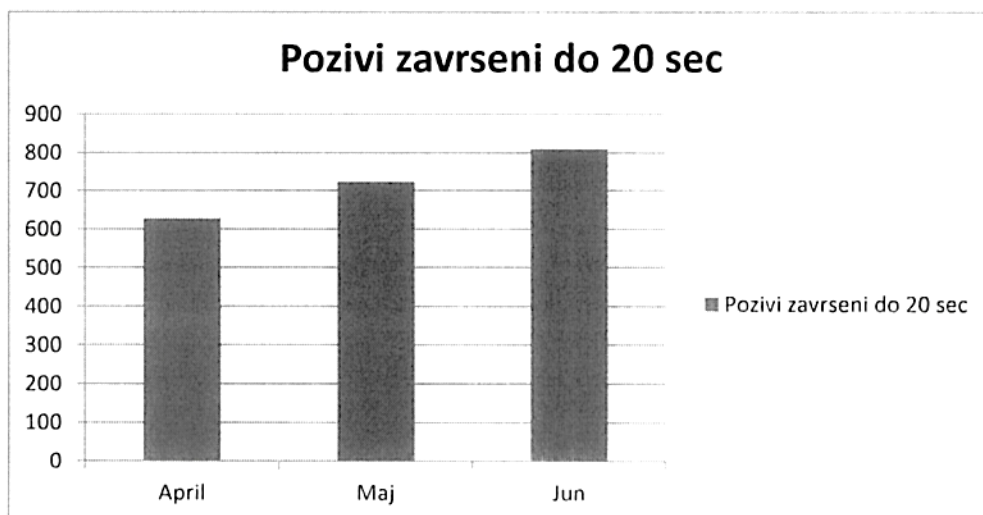
Na osnovu podataka sa CMS platforme za statističku obradu podataka za USI detaljno je prikazan izvještaj o broju poziva, procentu odgovorenosti i vremenu čekanja na odgovor od strane operatora.

	Ukupno	April	Maj	Jun
Ukupno poziva:	32642	10304	10689	11649
Pozivi završeni do 20 sec	2162	628	724	810
Pozivi završeni nakon 20 sec	27210	9676	6695	10839
Odziv	12.33	11	12	14
Procentat Odgovorenosti	95.96%	97.10%	96.55%	94.23%

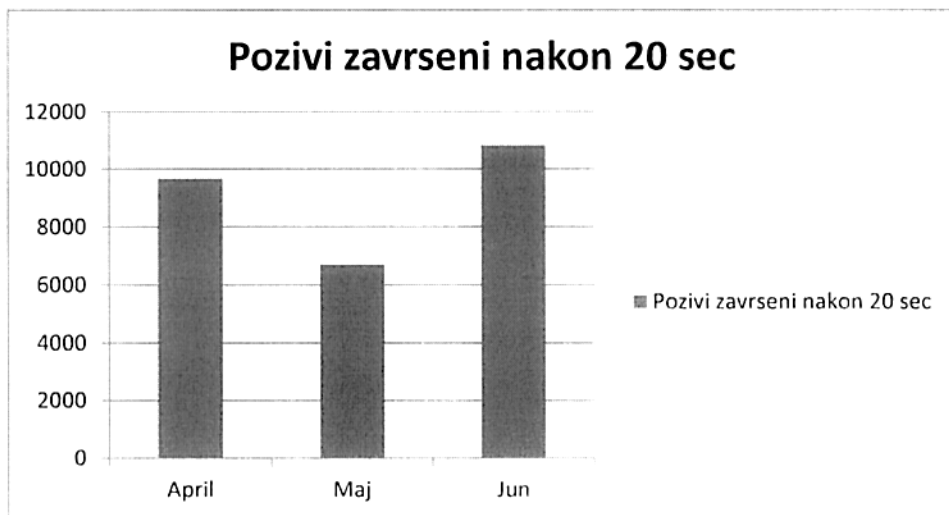
	April	Maj	Jun
Ukupno poziva:	10304	10689	11649



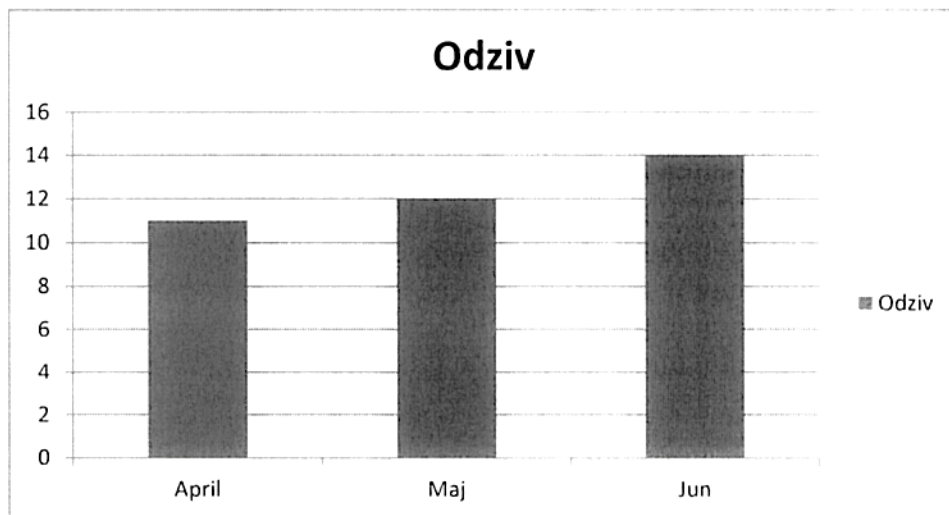
	April	Maj	Jun
Pozivi završeni do 20 sec	628	724	810



	April	Maj	Jun
Pozivi završeni nakon 20 sec	9676	6695	10839



	April	Maj	Jun
Odziv	11	12	14



	April	Maj	Jun
Procenat odgovorenosti	97.10%	96.55%	94.23%

