

m:tel

AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE I POŠTANSKU DJELATNOST			
Primljeno	Datum	Broj	Vrijednost
	11.10.2016	0102 593d/1	

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

Kralja Nikole 27a
81000 Podgorica,
Republika Crna Gora
Broj: 31329
Datum: 10.10.2016.

**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 (III 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 III (treći) kvartal u 2016. godini.

S poštovanjem,

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



M

IZVJEŠTAJ

o parametrima kvaliteta usluga Univerzalnog servisa

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

Usluga Univerzalnog servisa: USI

Podaci za period: 01.07.2016.-30.09.2016

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	13,33 sec
	% odgovorenih poziva u vremenu do 20 sekundi	95,53%
7. Vrijeme odziva Univerzalne službe informacija	prosječno vrijeme odgovora u jednoj godini	13,33sec
	% odgovorenih poziva u vremenu do 20 sekundi	95,53%
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 01.07.2016. do 30.09.2016.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 operatera.

	Ukupno	Jul	Avgust	Septembar
Ukupno poziva:	36268	11368	12071	12829
Pozivi završeni do 20 sec	3178	1096	1087	995
Pozivi završeni nakon 20 sec	33090	10272	10984	11834
Odziv	13.33	15	13	12
Procenat Odgovorenosti	95.53%	94.42%	96.18%	95.99%

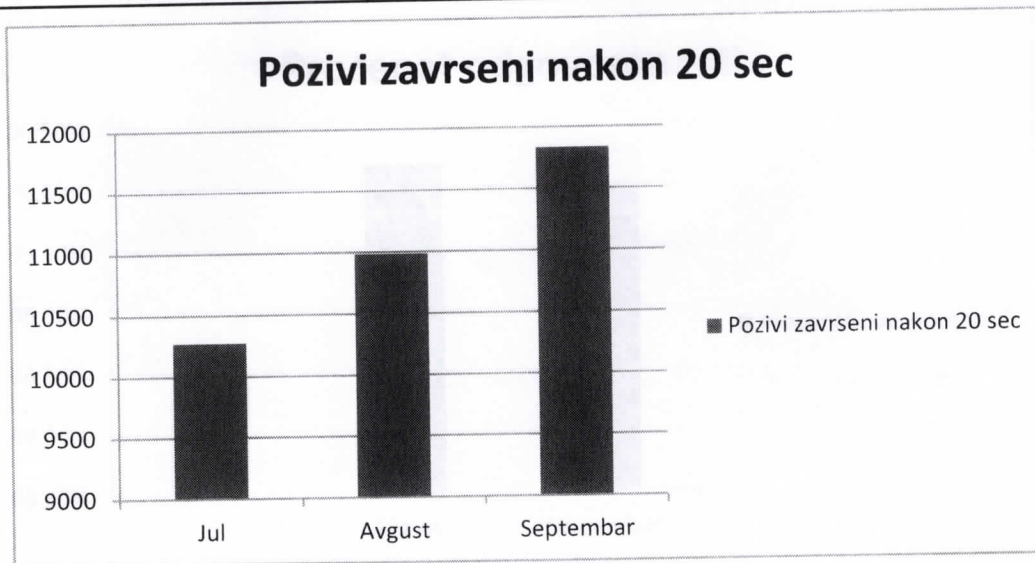
	Jul	Avgust	Septembar
Ukupno poziva:	11368	12071	12829



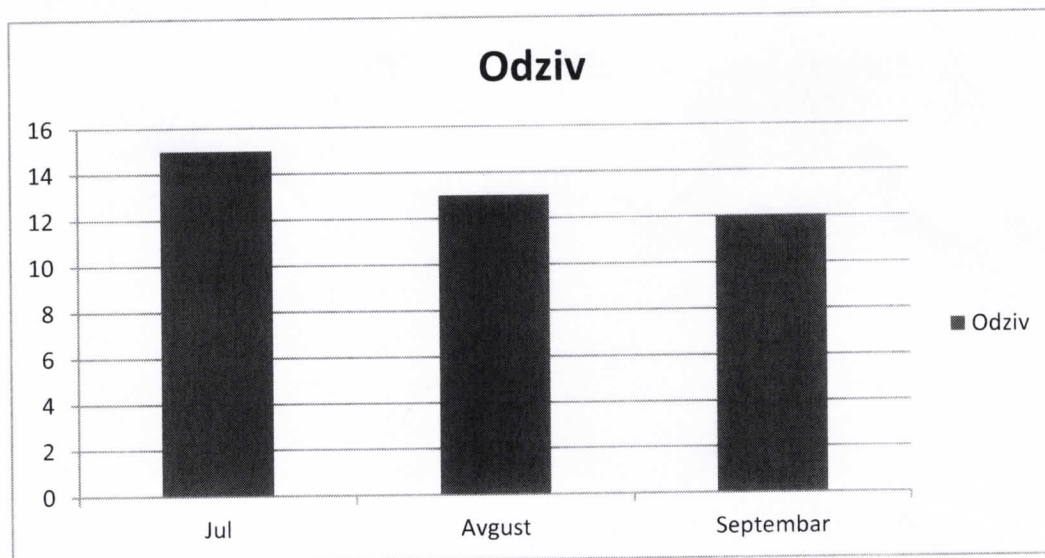
	Jul	Avgust	Septembar
Pozivi završeni do 20 sec	1096	1087	995



	Jul	Avgust	Septembar
Pozivi završeni nakon 20 sec	10272	10984	11834



	Jul	Avgust	Septembar
Odziv	15	13	12



	Jul	Avrust	Septembar
Procentat odgovorenosti	94.42%	96.18%	95.99%

