

*M*

23.01.2017

m:tel

Društvo za telekomunikacije "MTEL" d.o.o.  
Kralja Nikole 27a  
81000 Podgorica,  
Republika Crna Gora  
Broj: 0263  
Datum: 23.01.2017.

**AGENCIJA ZA ELEKTRONSKЕ 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 za 2016.godinu.**

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 2016 godinu.

S poštovanjem,



*M*

**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.-31.12.2016

PARAMETAR	GRANČNA VRJEDNOST	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	

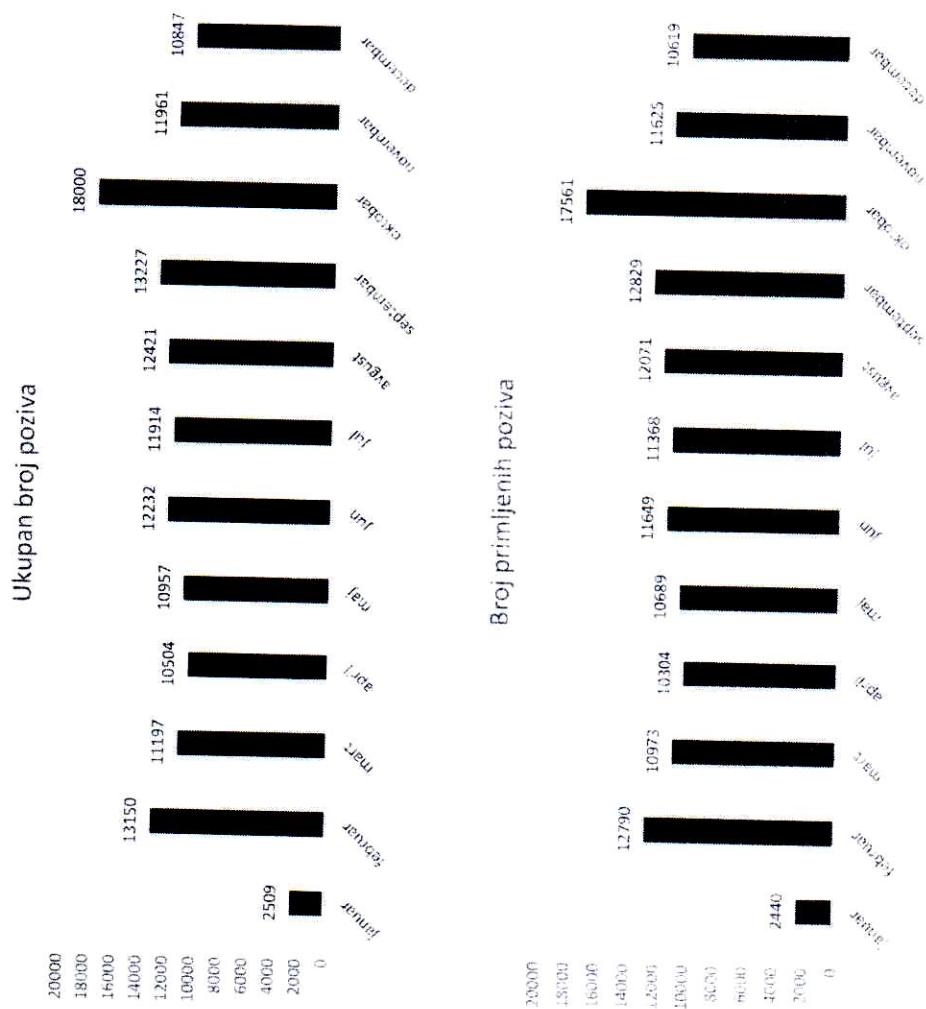
	vrijeme primanja prijava kvarova	od ____ do ____ radnim danom od ____ do ____ subotom od ____ do ____ nedjeljom
4. Učestalost neuspješnih poziva	% svih nacionalnih poziva	
	% nacionalnih poziva prema fiksnoj mreži Crnogorskog Telekoma	
	% nacionalnih poziva prema fiksnoj mreži M:Tela	
	% nacionalnih 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 Telekoma	
	prosječno vrijeme za nacionalne pozive prema fiksnoj mreži M:Tela	
	prosječno vrijeme za nacionalne pozive prema mobilnoj mreži 067	

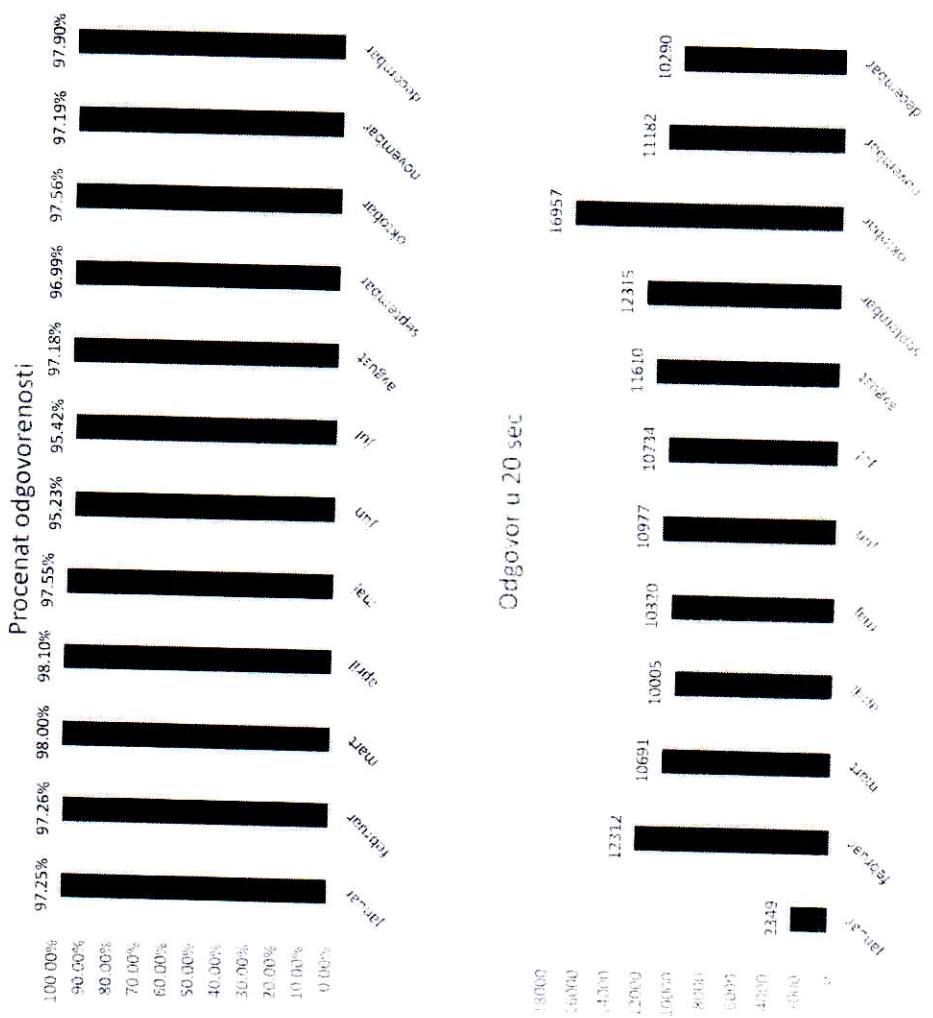
	prosječno vrijeme za nacionalne pozive prema mobilnoj mreži 068	
	prosječno vrijeme za nacionalne pozive prema mobilnoj mreži 069	
	prosječno vrijeme za međunarodne pozive	
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 80% svih nacionalnih poziva	
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	
	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	12,25sec
	% odgovorenih poziva u vremenu do 20 sekundi	96,17%
7. Vrijeme odziva Univerzalne službe informacija	prosječno vrijeme odgovora u jednoj godini	12.25sec
	% odgovorenih poziva u vremenu do 20 sekundi	96.17%
8. Procenat javnih telefonskih govornica u funkciji	% u jednoj godini	
9. Učestalost prigovora na	% u jednoj godini	Nije bilo prigovora

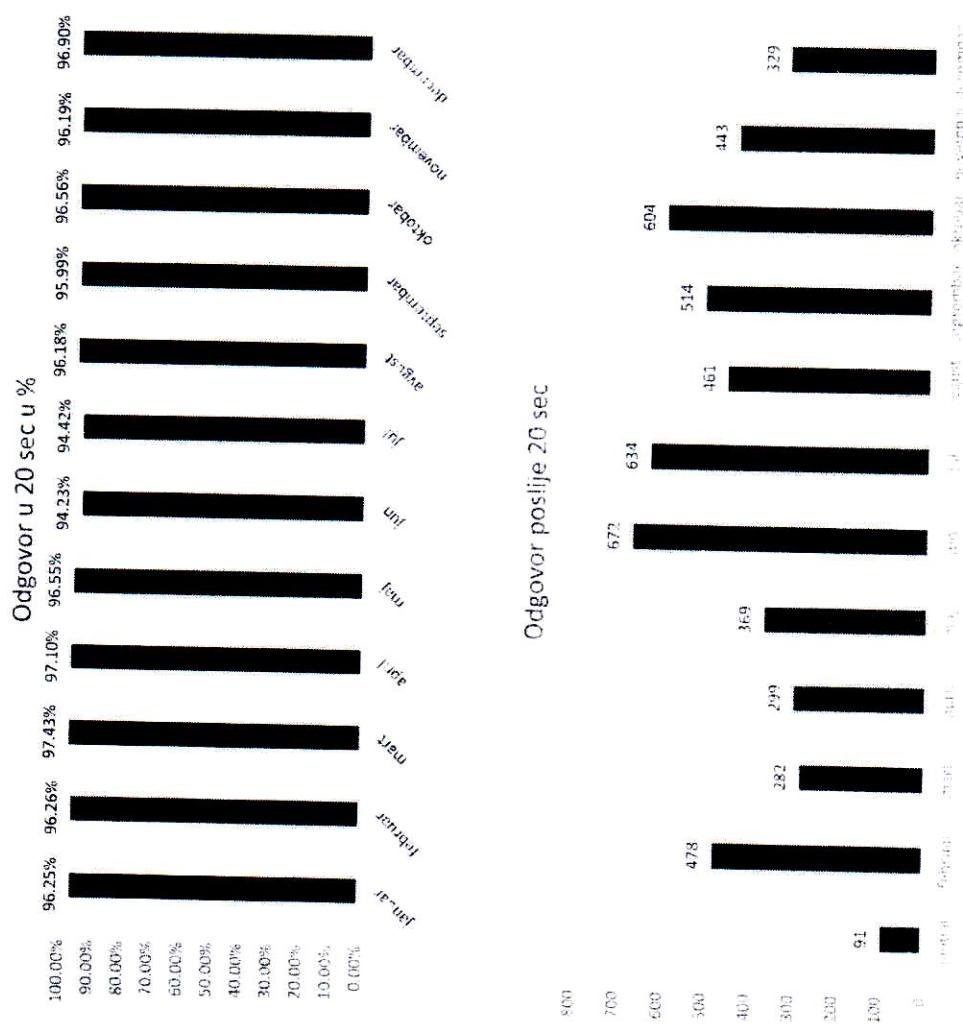
<b>račun za usluge Univerzalnog servisa</b>		
<b>10. Brzina slanja podataka ("upload")</b>	maksimalna brzina slanja podataka ostvarena u 95% slučajeva, izražena u kbit/s	
	minimalna brzina slanja podataka ostvarena u 5% slučajeva, izražena u kbit/s	
<b>11. Brzina preuzimanja podataka ("download")</b>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

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

Mjesec	broj primjenjenih poziva	% odgovorenosti	Ukupan broj poziva	Dropovani pozivi	Prosječno vrijeme odziva	Odgovor u 20 sec u %	Odgovor u 20 sec	Odgovor posije 20 sec u %	Odgovor posije 20 sec
januar	2440	97.25%	2509	69	10	96.25%	2349	3.75%	91
februar	12790	97.26%	13150	360	11	96.26%	12312	3.74%	478
mart	10973	98.00%	11197	224	10	97.43%	10691	2.57%	282
april	10304	98.10%	10504	200	11	97.10%	10005	2.90%	299
maj	10669	97.55%	10957	268	12	96.55%	10320	3.45%	369
jun	11649	95.23%	12232	583	14	94.23%	10977	5.77%	672
jul	11368	95.42%	11914	546	15	94.42%	10734	5.58%	634
avgust	12071	97.18%	12421	350	13	96.18%	11610	3.82%	461
septembar	12829	96.99%	13227	398	12	95.99%	12315	4.01%	514
oktobar	17561	97.56%	18000	439	15	96.56%	16957	3.44%	604
novembar	11625	97.19%	11961	336	12	96.19%	11182	3.81%	443
decembar	10619	97.90%	10847	228	12	96.90%	10390	3.10%	329
ukupno	<b>134918</b>	97.14%	<b>138920</b>	<b>4002</b>	<b>12.25</b>	<b>96,17%</b>	<b>129740</b>	<b>3,83%</b>	<b>5178</b>







### Odgovor poslije 20 sec u %

