

Crna Gora AGENCIJA ZA ELEKTRONSKIE KOMUNIKACIJE I POŠTANSKU DJELATNOST			
Primljeno:	07.07.2017		
Org. jed.	Broj	Prilog	Vrijednost

*[Handwritten signature]*

m:tel

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

Kralja Nikole 27a  
81000 Podgorica,  
Republika Crna Gora  
Broj: 23532  
Datum: 06.7.2017.

**AGENCIJA ZA ELEKTRONSKIE 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 ( II kvartal )**

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 II( drugi) kvartal u 2017 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: 01.4.2017.-30.6.2017.god.

<b>PARAMETAR</b>	<b>GRANČNA VRIJEDNOST</b>	<b>STATISTIKA</b>
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	
	% mobilnih 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	11.67 sec
	% odgovorenih poziva u vremenu do 20 sekundi	91.92%
7. Vrijeme odziva Univerzalne službe informacija	prosječno vrijeme odgovora u jednoj godini	11.67 sec
	% odgovorenih poziva u vremenu do 20 sekundi	91.92%
8. Procenat javnih telefonskih govornica u funkciji	% u jednoj godini	
9. Učestalost prigovora na	% u jednoj godini	Nije bilo prigovora

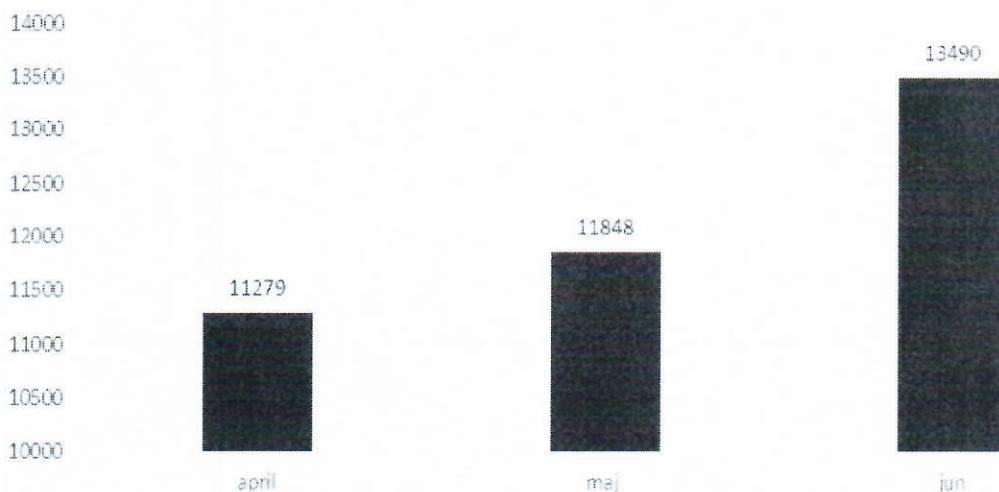
račun za usluge Univerzalnog servisa		
10. Brzina slanja podataka ("upload")	maksimalna brzina slanja podataka ostvarena u 95% slučajeva, izražena u kbit/s	
	minimalna brzina slanja podataka ostvarena u 5% slučajeva, izražena u kbit/s	
11. Brzina preuzimanja podataka ("download")	maksimalna brzina preuzimanja 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 01.4.2017.-30.6.2017.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 operatera.

Mjesec	broj primljenih poziva	% odgovorenost i	Ukupan broj poziva	Dropovani pozivi	Prosječno vrijeme odziva	Odgovor u 20 sec u %	Odgovor u 20 sec	Odgovor poslije 20 sec u %	Odgovor poslije 20 sec
april	10916	96.78%	11279	363	11	91.00%	9934	9.00%	982
maj	11418	96.37%	11848	430	11	92.25%	10533	7.75%	885
jun	12907	95.68%	13490	583	13	92.50%	11939	7.50%	968
ukupno	<b>35241</b>	96.28%	<b>36617</b>	<b>1376</b>	<b>11.67</b>	<b>91.92%</b>	<b>32406</b>	<b>8.08%</b>	<b>2835</b>

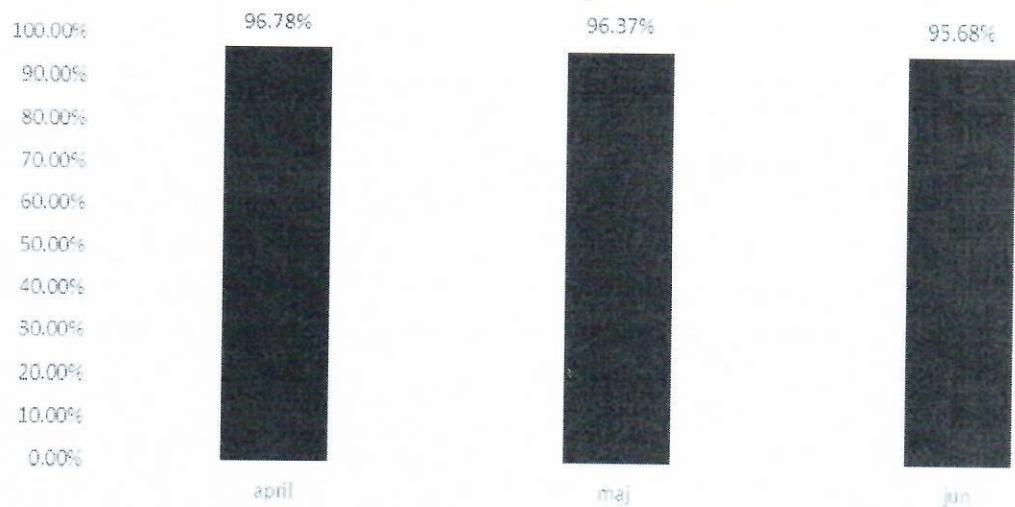
Ukupan broj poziva



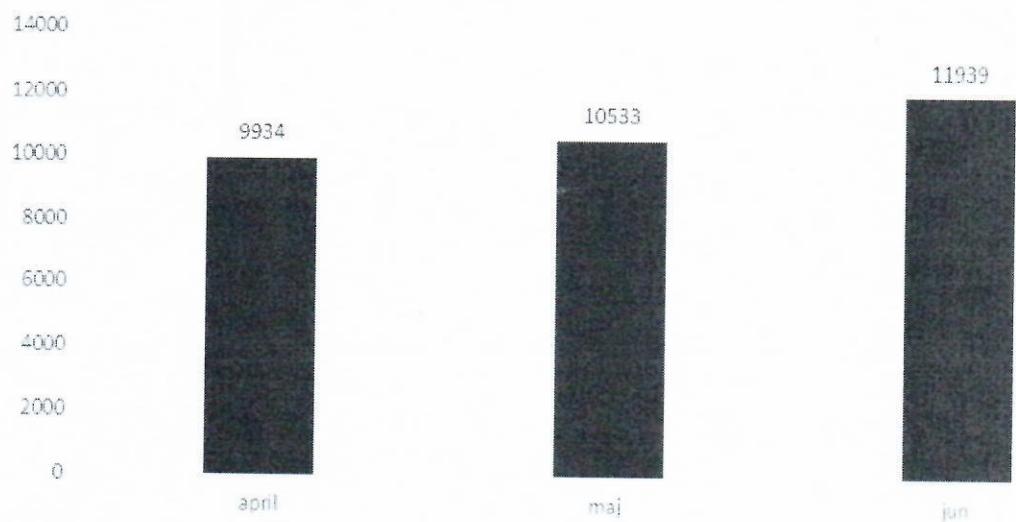
Broj primljenih poziva



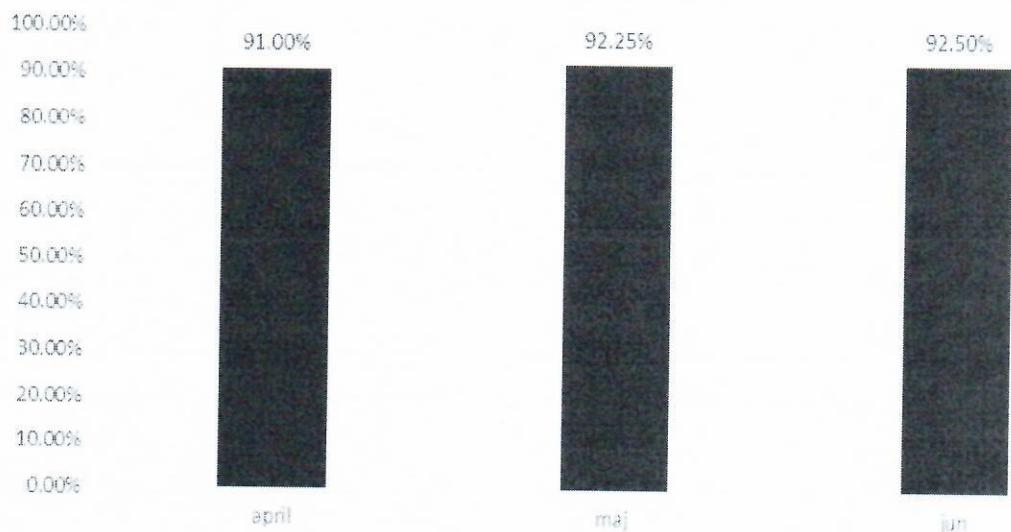
### Procenat odgovorenosti



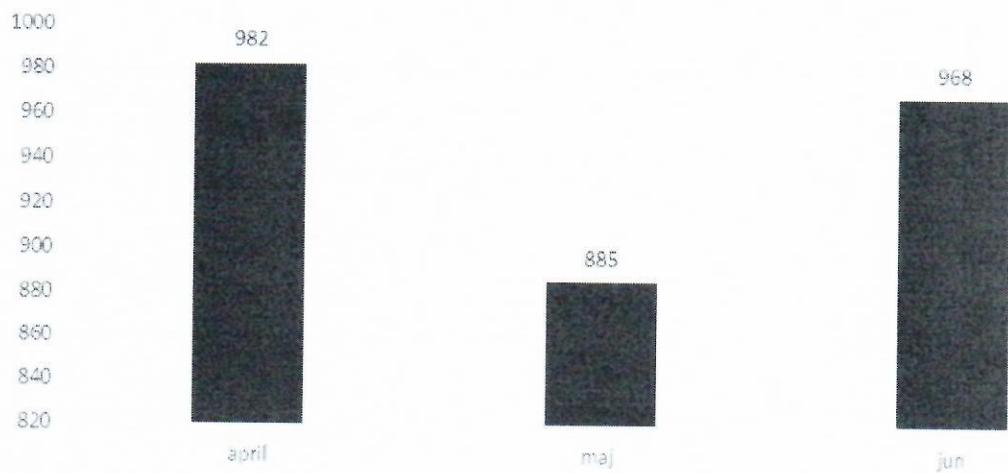
### Odgovor u 20 sec



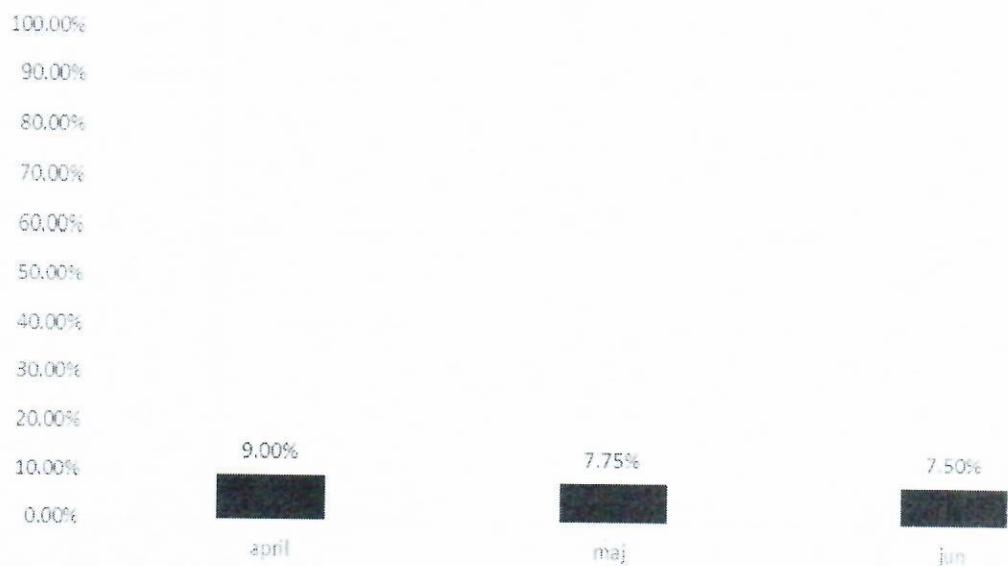
### Odgovor u 20 sec u %



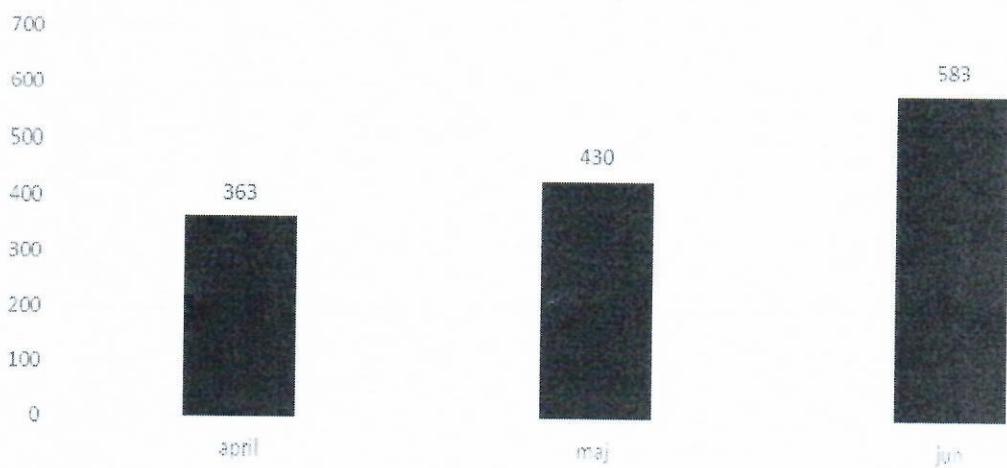
### Odgovor poslije 20 sec



### Odgovor poslije 20 sec u %



### Dropovani pozivi



### Prosječno vrijeme odziva

