

Društvo za telekomunikacije "MTEL" d.o.o.
Bulevar Sv. Petra Cetinjskog 143
81000 Podgorica
Republika Crna Gora
Broj: 44757
Datum: 08.10.2020.

AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE I POŠTANSKU DJELATNOST PODGORICA			
Primjeno	Org. jed.	Broj	Vrijednost
08.10.2020	0132		

**AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE 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 (III kvartal)

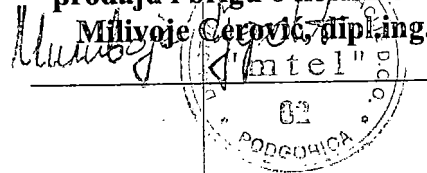
Poštovani gospodine Grguroviću,

Shodno članu 91, stav 2, Zakona o elektronskim komunikacijama, operator USI dostavlja u prilogu Agenciji podatke o izmjerenim parametrima kvaliteta usluga USI za III (treći) kvartal u 2020. 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: 1.7.2020.-30.9.2020.god.

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 Telekomu		
	% 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 Telekomu		
	prosječno vrijeme za nacionalne pozive prema fiksnoj mreži M:Tela		
	prosječno vrijeme za nacionalne pozive prema mobilnoj mreži 067		

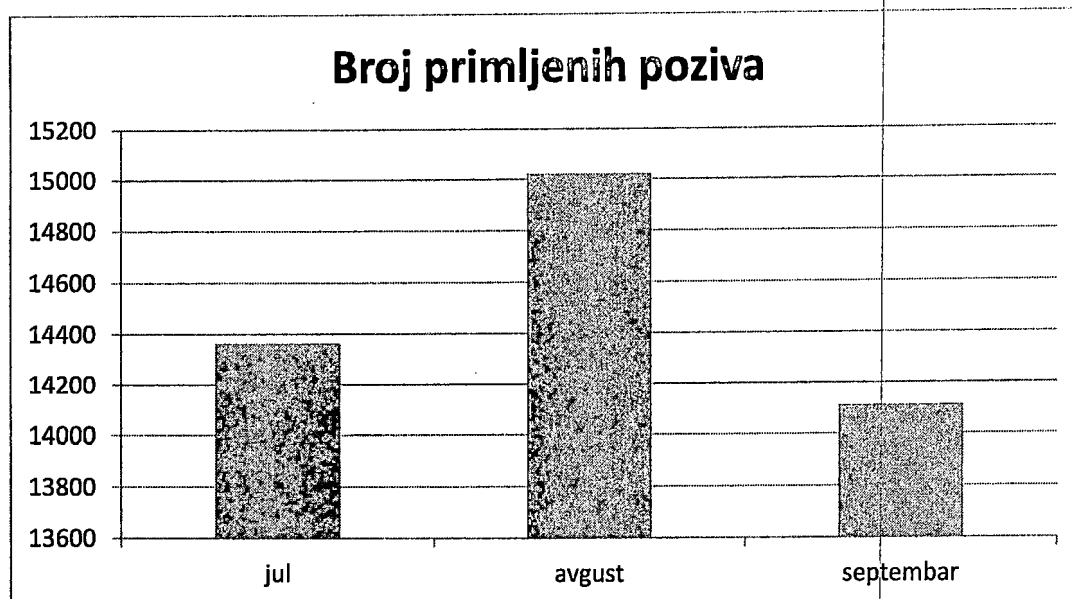
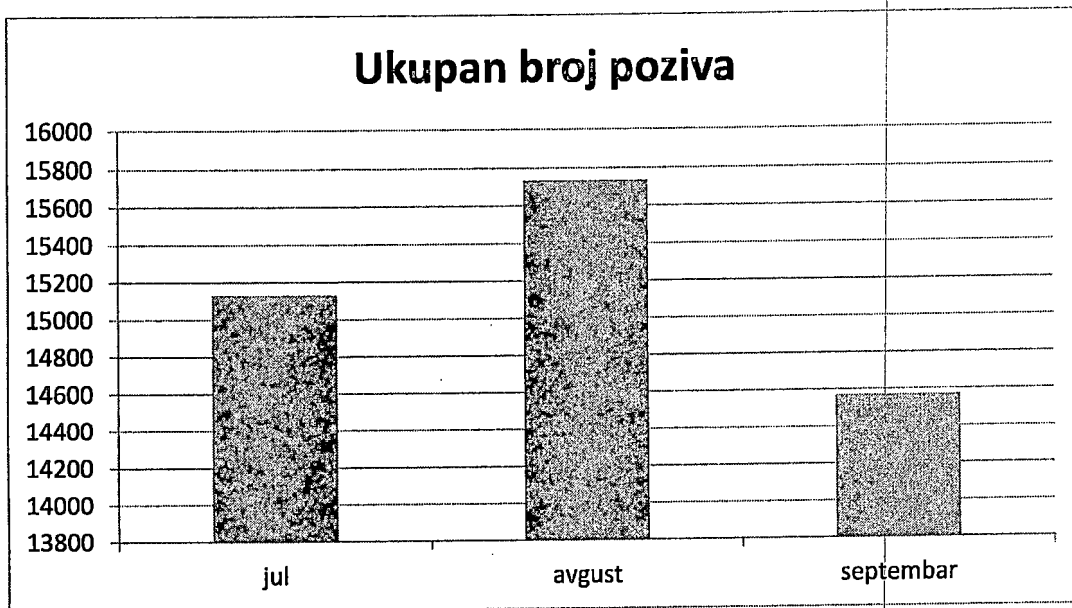
	prosječno vrijeme za nacionalne pozive prema mobilnoj mreži 068		
	prosječno vrijeme za nacionalne pozive prema mobilnoj mreži 069		
	prosječno vrijeme za međunarodne pozive		
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 80% svih nacionalnih poziva		
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih 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	14 sec.	
	% odgovorenih poziva u vremenu do 20 sekundi	92.96%	
7. Vrijeme odziva Univerzalne službe informacija	prosječno vrijeme odgovora u jednoj godini	14 sec.	
	% odgovorenih poziva u vremenu do 20 sekundi	92.96%	
8. Procenat javnih telefonskih govornica u funkciji	% u jednoj godini		
9. Učestalost prigovora na	% u jednoj godini	Nije bilo prigovora	

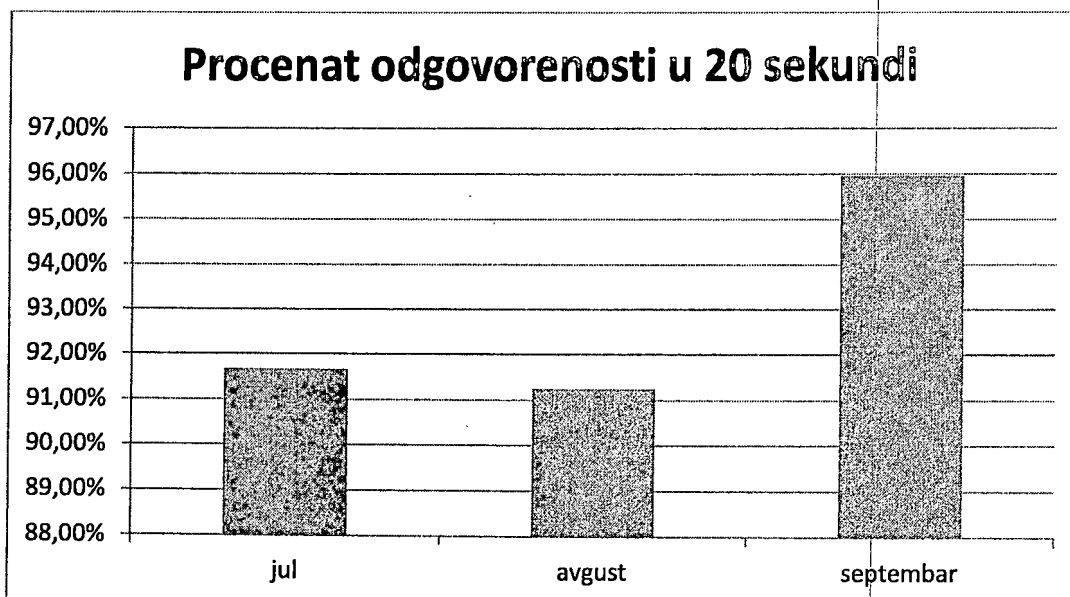
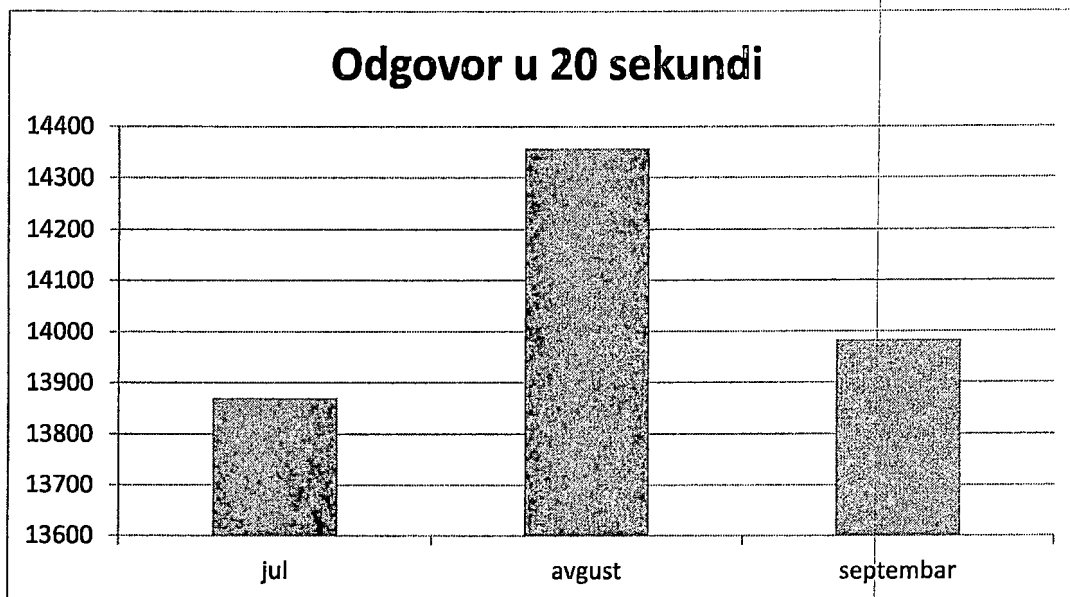
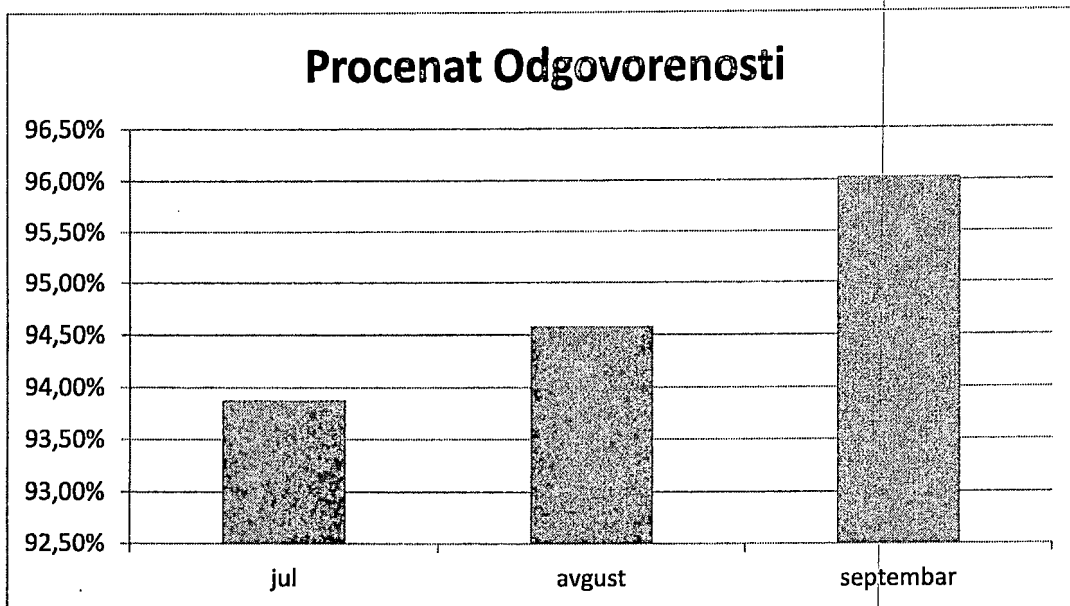
račun za usluge Univerzalnog servisa			
10. Brzina slanja podataka ("upload")	maksimalna brzina slanja podataka ostvarena u 95% slučajeva, izražena u kbit/s		
	minimalna brzina slanja podataka ostvarena u 5% slučajeva, izražena u kbit/s		
11. Brzina preuzimanja podataka ("download")	maksimalna brzina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

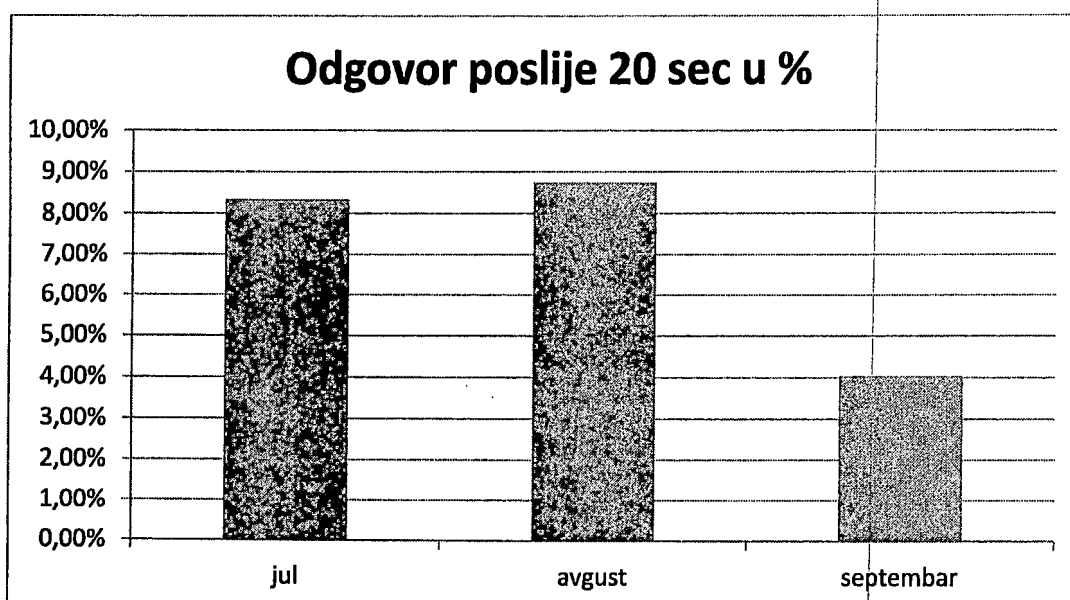
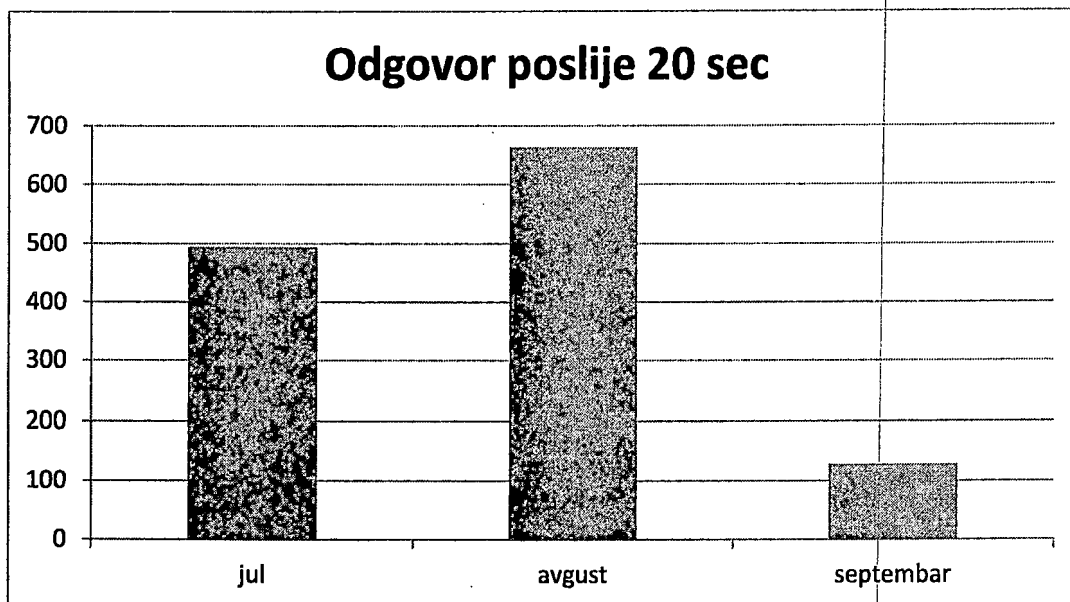
Statistika odziva operatora za period od 1.7.2020.-30.9.2020.god.

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

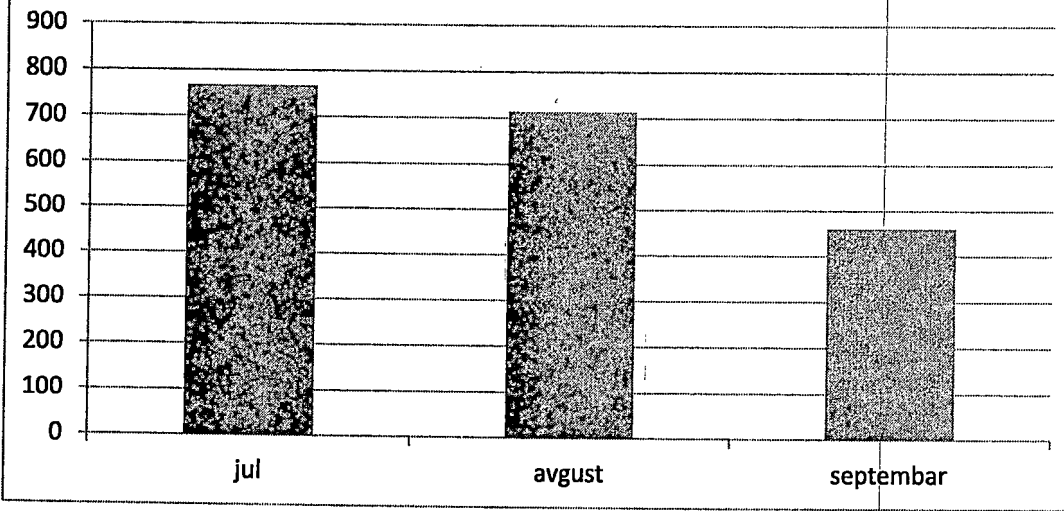
Mjesec	Broj primljenih poziva	% odgovorenosti	Ukupan broj poziva	Dropovani pozivi	Prosječno vrijeme odziva	Odgovor u 20 sec u %	Odgovor u 20 sec	Odgovor poslije 20 sec u %	Odgovor poslije 20 sec
jul	14364	93,88%	15131	767	15	91,67%	13870	8,33%	494
avgust	15021	94,58%	15735	714	14	91,25%	14358	8,75%	663
septembar	14111	96,03%	14571	460	13	95,96%	13983	4,04%	128
ukupno	43496	94,83%	45437	1941	14,00	92,96%	42211	7,04%	1285







Dropovani pozivi



Prosjecno vrijeme odziva

