

CRNA GORA
AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE
KOMUNIKACIJE I POŠTANSKU DJELATNOST
PODGORICA

Primljeno: 12.01.2021			
Org. jed.	Broj	Prilog	Vrijednost
		19	P

Društvo za telekomunikacije "MTEL" d.o.o.
Bulevar Sv. Petra Cetinjskog 143
81000 Podgorica
Republika Crna Gora
Broj: 477
Datum: 12.1.2021.god.

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 za 2020.godinu

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 2020. godinu.

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: 1.1.2020.-31.12.2020.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	

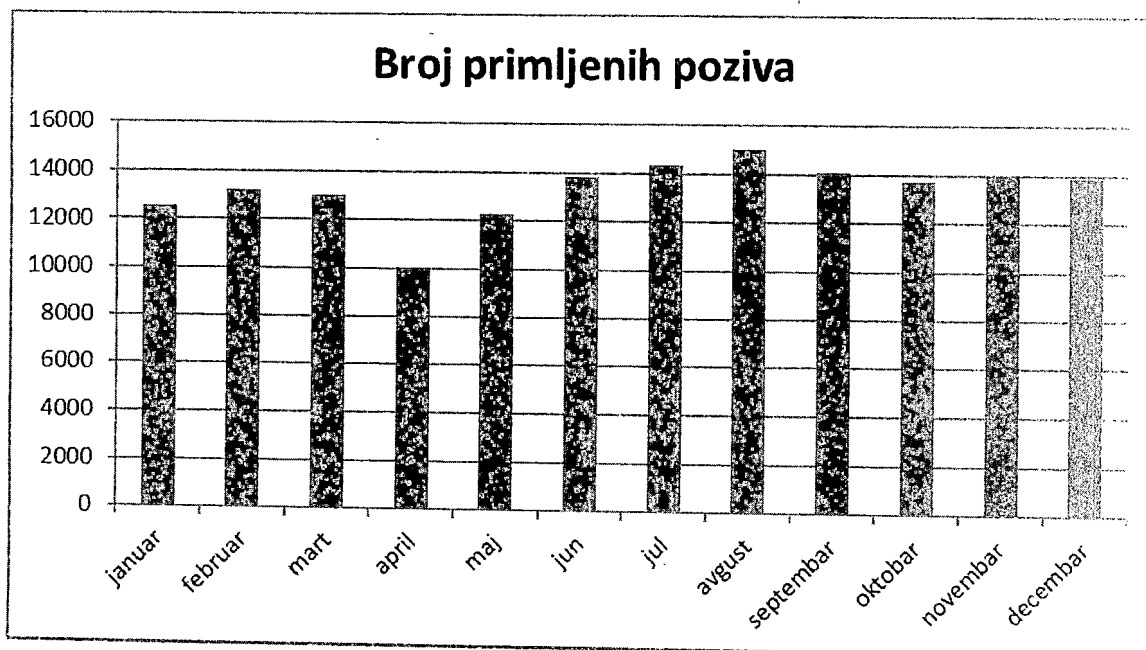
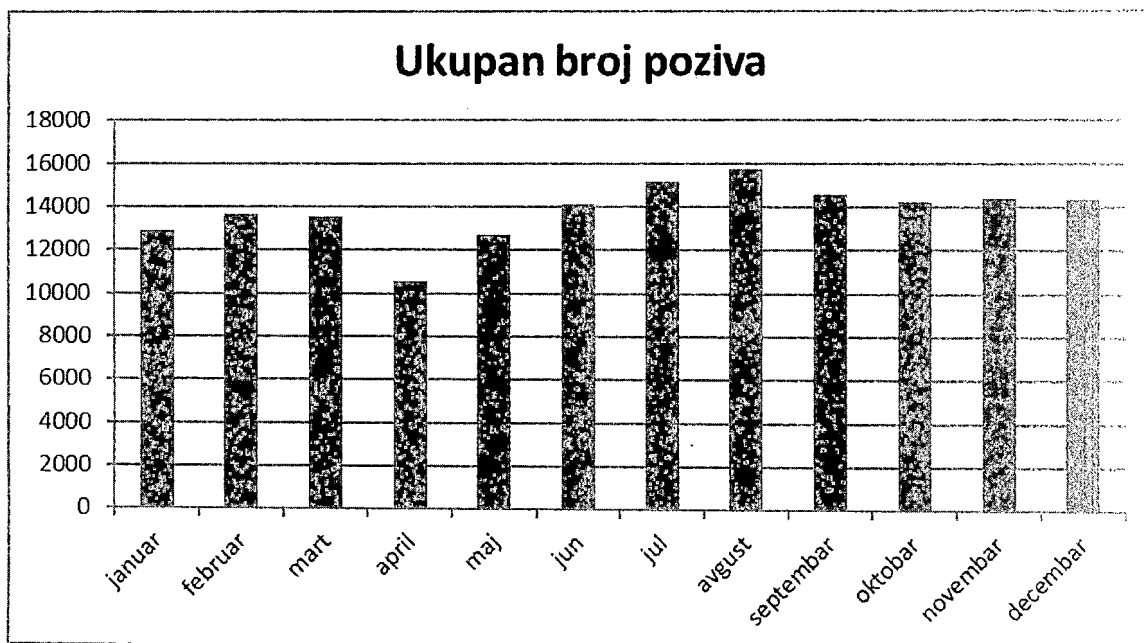
	prosječno vrijeme za nacionalne pozive prema mobilnoj mreži 068	
	prosječno vrijeme za nacionalne pozive prema mobilnoj mreži 069	
	prosječno vrijeme za međunarodne pozive	
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 80% svih nacionalnih poziva	
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	
	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	12 sec.
	% odgovorenih poziva u vremenu do 20 sekundi	91.02%
7. Vrijeme odziva Univerzalne službe informacija	prosječno vrijeme odgovora u jednoj godini	12 sec.
	% odgovorenih poziva u vremenu do 20 sekundi	91.02%
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	

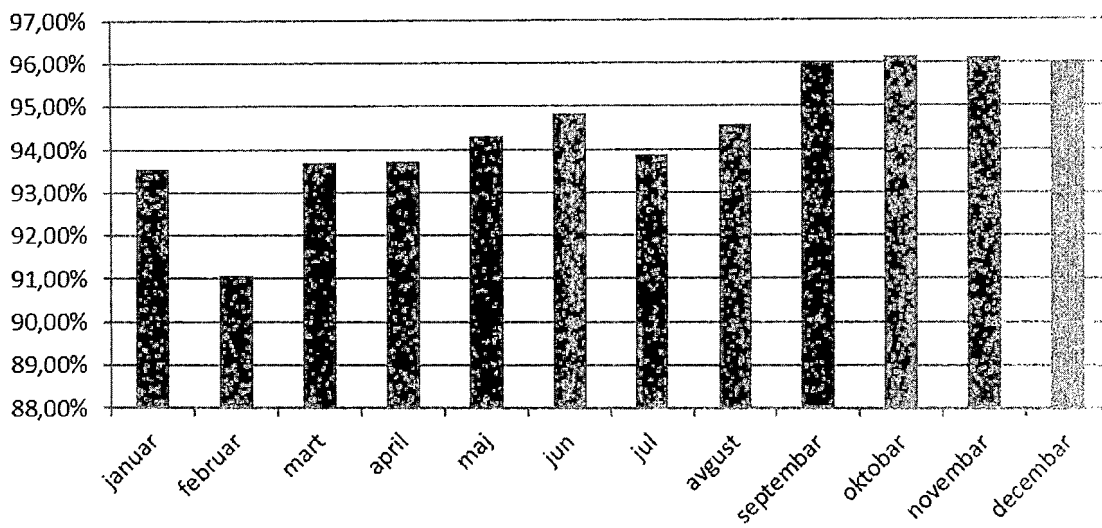
Statistika odziva operatora za period od 1.1.2020.-31.12.2020.god.

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.

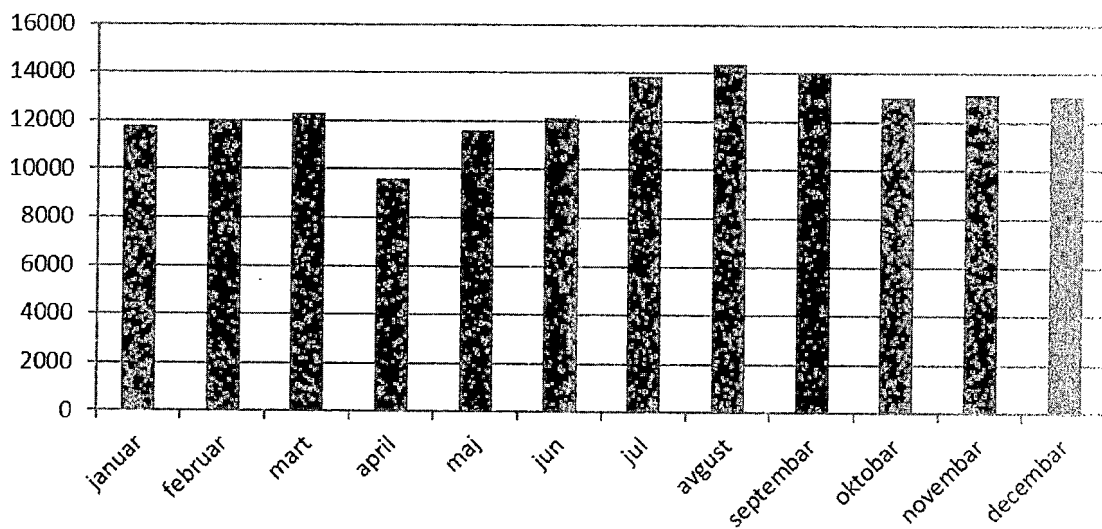
Mjesec	broj primljenih poziva	% odgovorenosti	Ukupan broj poziva	Dropovani pozivi	Prosječno vrijeme odziva	Odgovor u 20 sec u %	Odgovor u 20 sec	Odgovor poslije 20 sec u %	Odgovor poslije 20 sec
januar	12539	93,55%	12901	362	9	91,33%	11782	8,67%	757
februar	13198	91,07%	13644	446	10	88,06%	12015	11,94%	1183
mart	13005	93,70%	13509	504	11	91,18%	12318	8,82%	687
april	10077	93,72%	10528	451	11	91,42%	9625	8,58%	452
maj	12262	94,30%	12689	427	13	91,67%	11632	8,33%	630
jun	13825	94,84%	14126	301	14	86,00%	12149	14,00%	1676
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
oktobar	13741	96,13%	14219	478	11	91,54%	13016	8,46%	725
novembar	13954	96,11%	14409	455	11	91,02%	13115	8,98%	839
decembar	13908	95,99%	14366	458	11	91,13%	13092	8,87%	816
ukupno	160005	94,49%	165828	5823	12	91,02%	150955	8,98%	9050



Procenat odgovorenosti



Odgovor u 20 sekundi



Odgovor u 20 sekundi u %

