



Društvo za telekomunikacije "MTEL" d.o.o.
Bulevar Sv. Petra Cetinjskog 143
81000 Podgorica
Republika Crna Gora
Broj: 371
Datum: 12.01.2022.god.

AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE I POŠTANSKU DJELATNOST PODGORICA			
Primljeno:	Org. jed.	Broj	Vrijednost
12.01.2022	002-	107/1	

**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 2021.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 2021. 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: 1.1.2021.-31.12.2021.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 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	

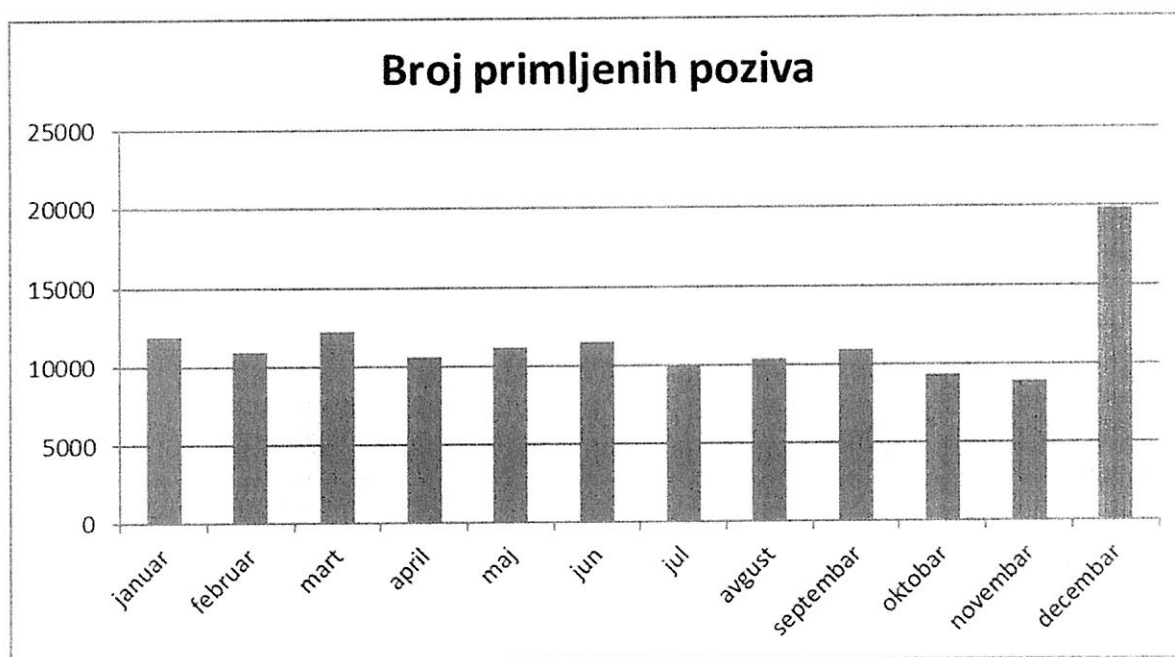
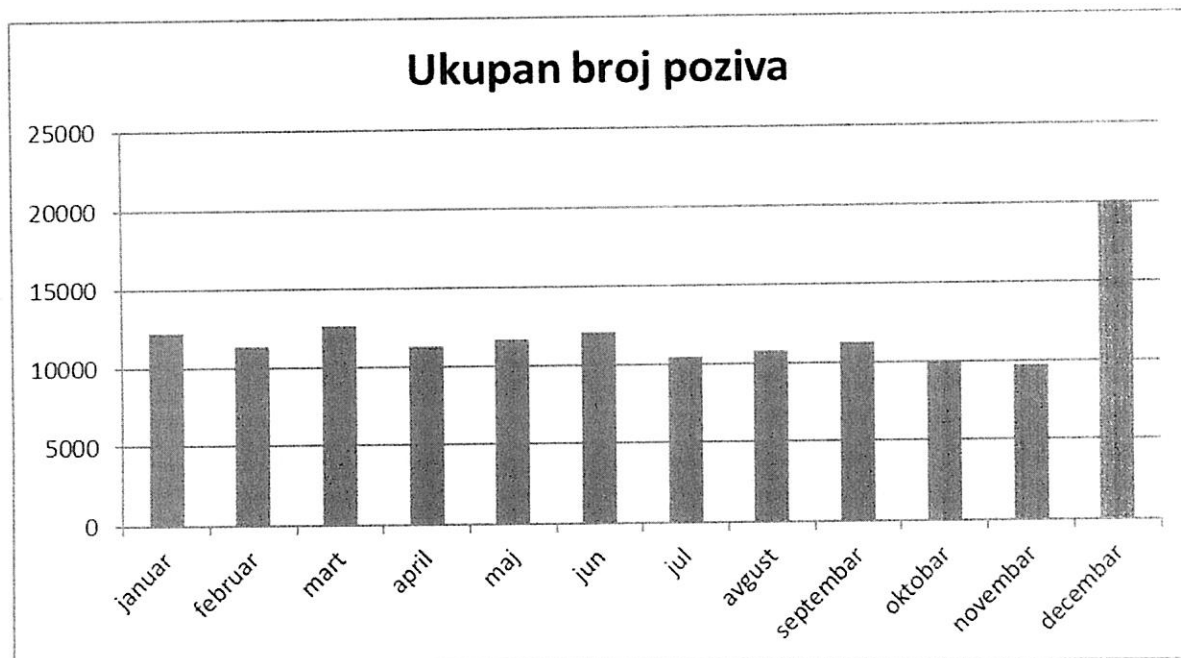
	prosječno vrijeme za nacionalne pozive prema mobilnoj mreži 068	
	prosječno vrijeme za nacionalne pozive prema mobilnoj mreži 069	
	prosječno vrijeme za međunarodne pozive	
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 80% svih nacionalnih poziva	
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	
	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	11 sec.
	% odgovorenih poziva u vremenu do 20 sekundi	90.78%
7. Vrijeme odziva Univerzalne službe informacija	prosječno vrijeme odgovora u jednoj godini	11 sec.
	% odgovorenih poziva u vremenu do 20 sekundi	90.78%
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	

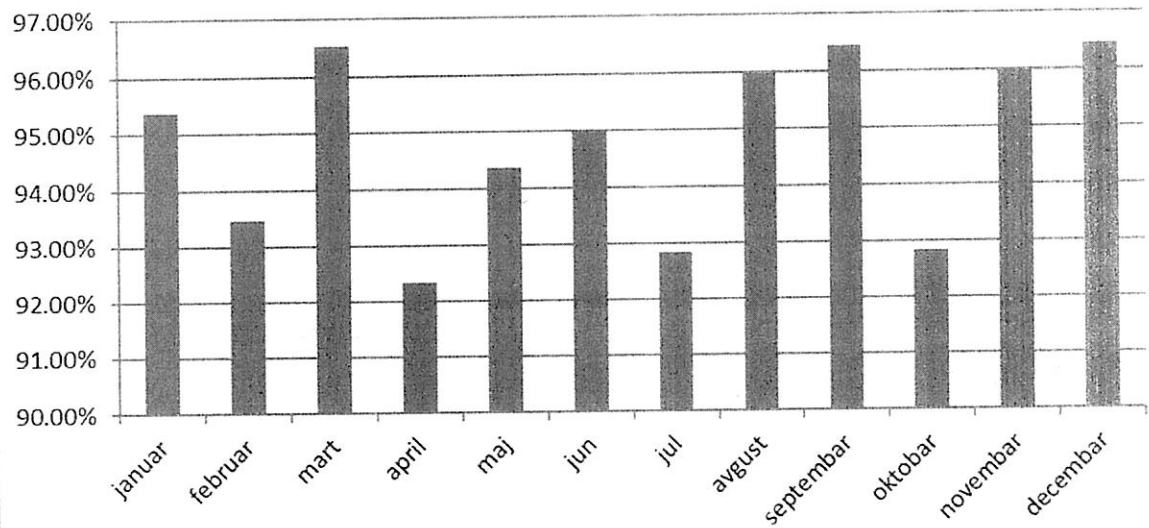
Statistika odziva operatora za period od 1.1.2021.-31.12.2021.god.

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 čekaња na odgovor od strane operatora.

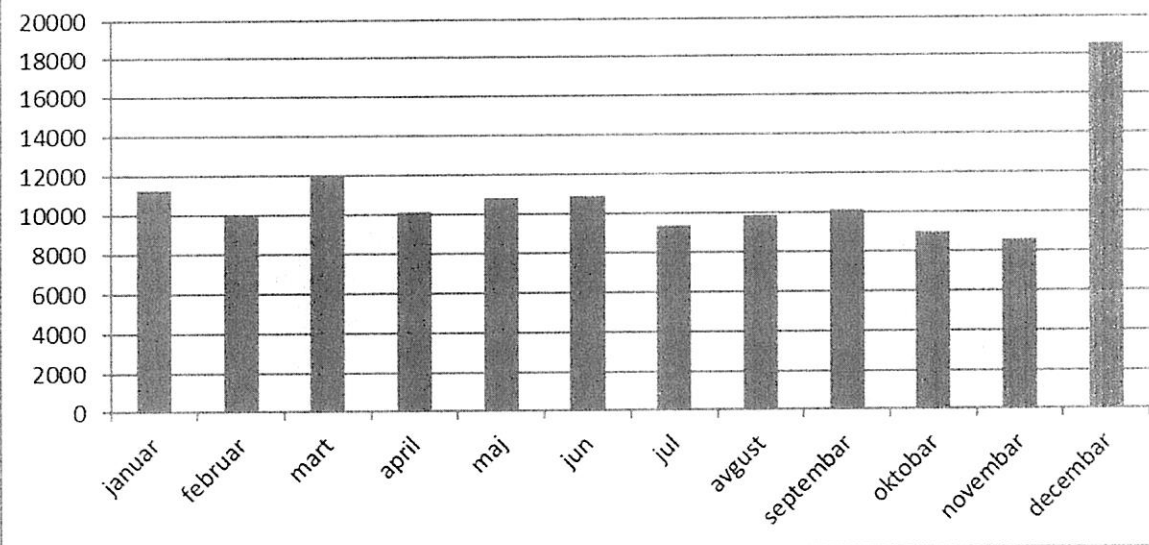
Mjesec	broj primljenih poziva	% odgovorenosti	Ukupan broj poziva	Dropovani pozivi	Prosječno vrijeme odziva	Odgovor u 20 sec u %	Odgovor u 20 sec	Odgovor poslije 20 sec u %	Odgovor poslije 20 sec
januar	11922	95.39%	12238	316	11	92.53%	11324	7.47%	598
februar	10941	93.48%	11382	441	9	87.80%	9993	12.20%	948
mart	12193	96.52%	12669	476	9	94.92%	12025	5.08%	168
april	10645	92.35%	11232	587	12	90.03%	10112	9.97%	533
maj	11153	94.35%	11654	501	10	93.14%	10854	6.86%	299
jun	11530	95.01%	12072	542	12	90.26%	10896	9.74%	634
jul	9927	92.84%	10432	505	15	89.43%	9329	10.57%	598
avgust	10374	95.97%	10804	430	13	91.43%	9878	8.57%	496
septembar	10914	96.42%	11272	358	12	90.10%	10156	9.90%	758
oktobar	9357	92.84%	10058	701	11	89.30%	8982	10.70%	375
novembar	8908	95.97%	9744	836	9	88.01%	8576	11.99%	332
decembar	19802	96.42%	20122	320	10	92.43%	18598	7.57%	1204
ukupno	137666	94.80%	143679	6013	11	90.78%	130723	9.22%	6943



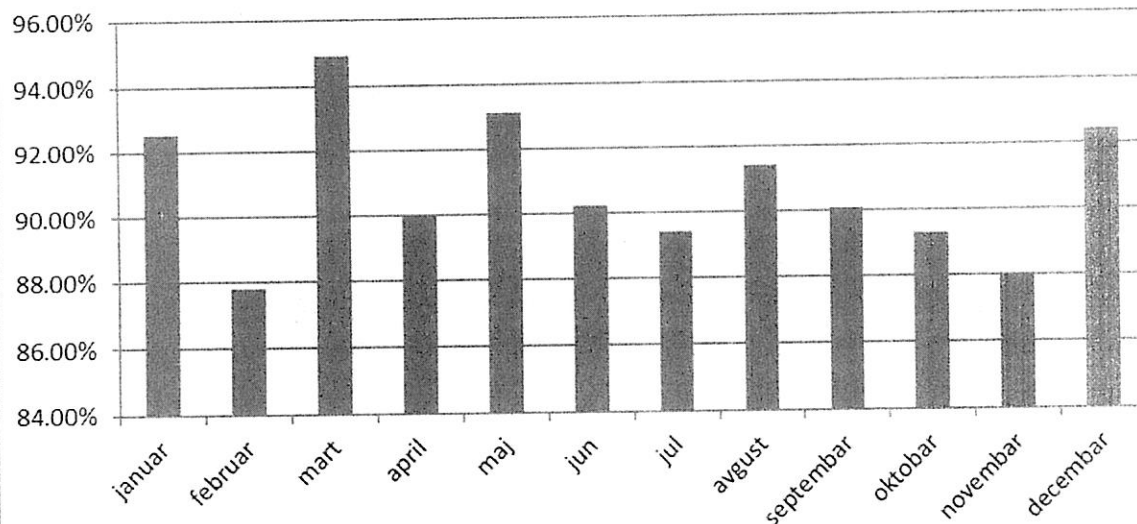
Procenat odgovorenosti



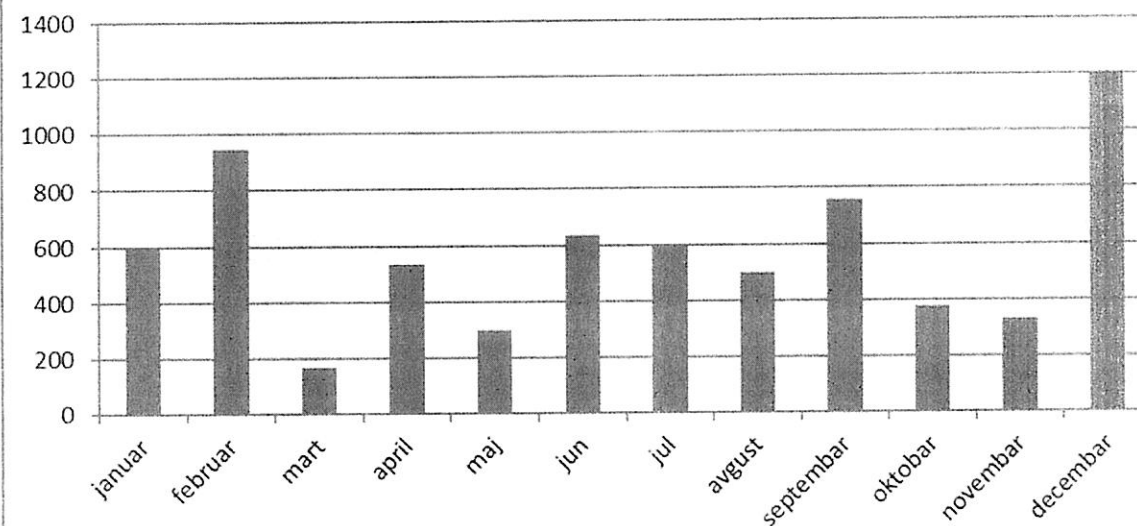
Odgovor u 20 sekundi



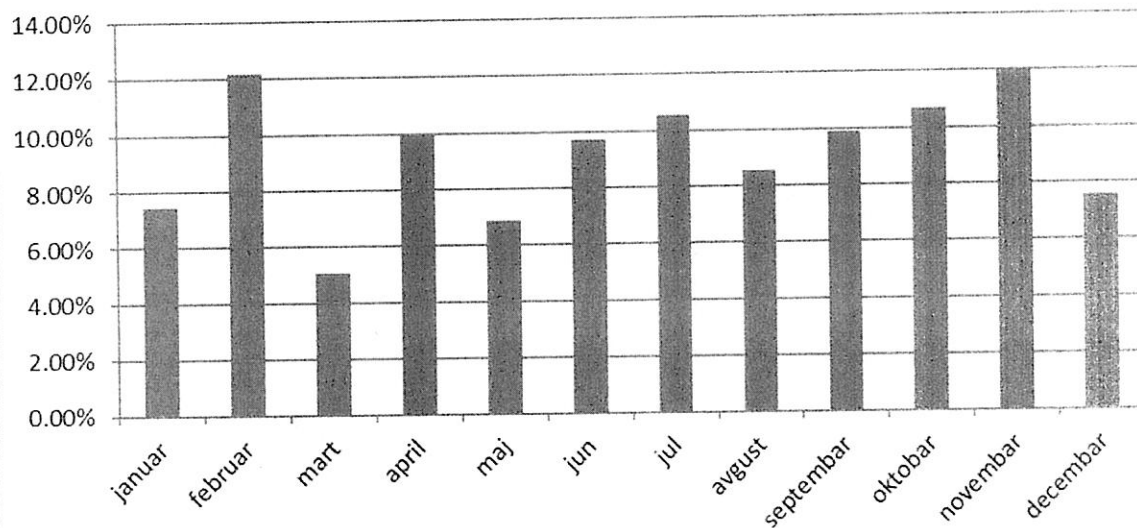
Odgovor u 20 sekundi u %



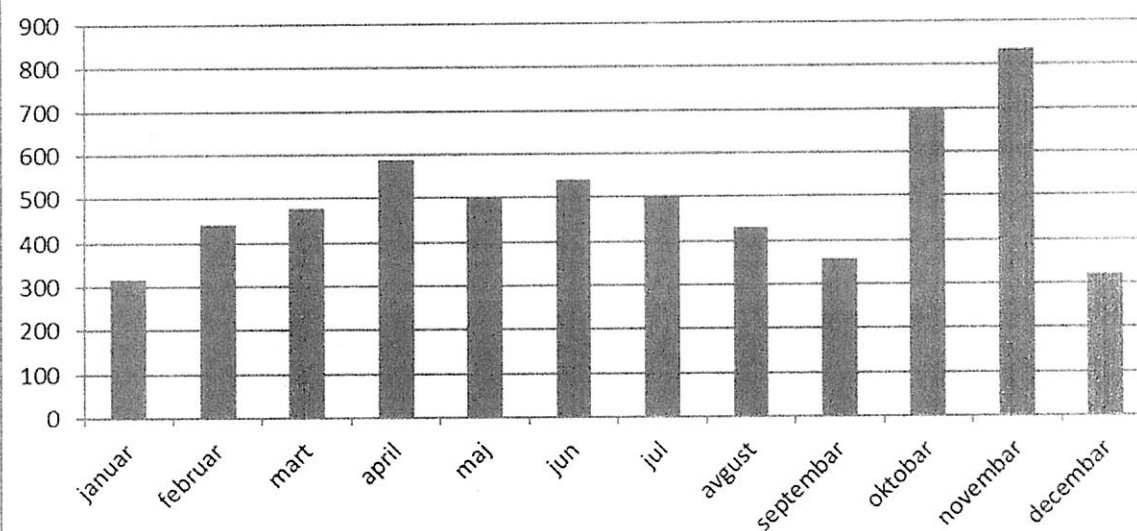
Odgovor poslije 20 sekundi



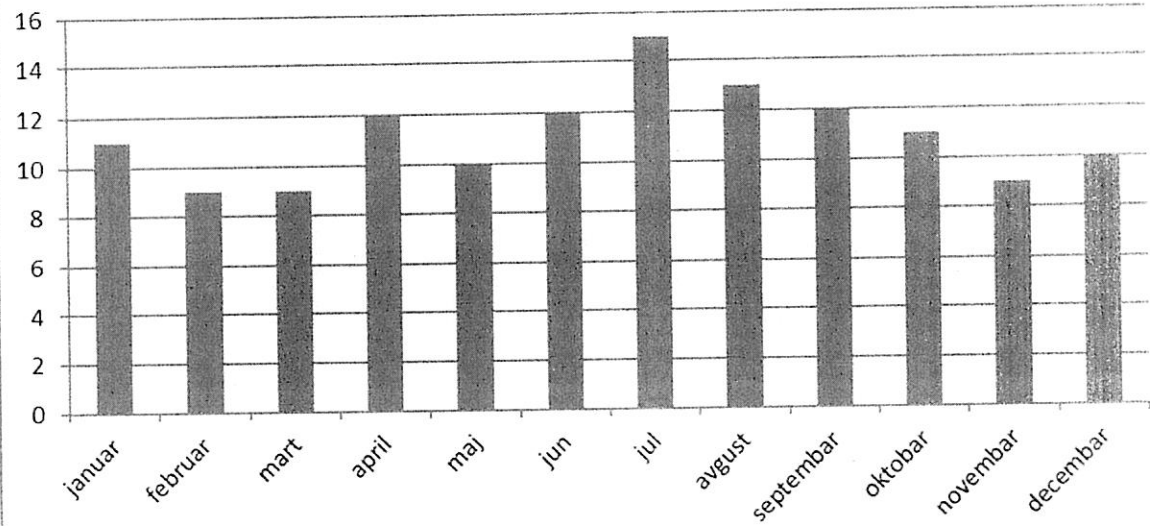
Odgovor poslije 20 sec u %



Dropovani pozivi



Prosječno vrijeme odziva



Statistika posjeta web portalu za period od 1.1.2021.-31.12.2021.god.

Mjesec	broj posjeta web portalu
januar	117
februar	5428
mart	2154
april	2544
maj	2720
jun	17712
jul	21018
avgust	299448
septembar	26750
oktobar	28818
novembar	585866
decembar	3045496
ukupno	4038071

