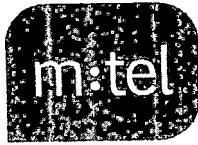


AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE  
KOMUNIKACIJE I POŠTANSKU DJELATNOST  
PODGORICA

|                      |      |        |            |
|----------------------|------|--------|------------|
| Primljeno: 15.1.2024 |      |        |            |
| Org. jed.            | Broj | Prilog | Vrijednost |
|                      | BB-  |        |            |



Društvo za telekomunikacije "MTEL" d.o.o.  
Bulevar Sv. Petra Cetinjskog 143  
81000 Podgorica,  
Republika Crna Gora  
Broj: 1229  
Datum: 15.1.2024.godine

AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE  
I POŠTANSKU DJELATNOST  
Bulevar Džordža Vašingtona bb/ kula C  
81000 Podgorica

(N/r g-dinu Grgurović Darku, Izvršnom direktoru)

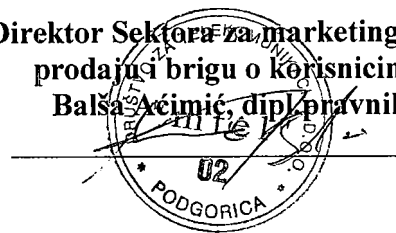
**Predmet: Dostavljanje podataka o kvalitetu USI za 2023.godinu**

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 2023. godinu.

S poštovanjem,

Direktor Sektora za marketing,  
prodaju i brigu o korisnicima  
Balša Acimić, dipl. pravnik



## IZVJEŠTAJ

### o parametrima kvaliteta usluga Univerzalnog servisa

Naziv operatora Univerzalnog servisa: MTEL D.O.O.

Usluga Univerzalnog servisa: USI

Podaci za period: 1.1.2023.-31.12.2023.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<br>od ___ do ___ subotom<br>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<br>od ___ do ___ subotom<br>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                        | <b>10 sek.</b>      |
|   | % odgovorenih poziva u vremenu do 20 sekundi                      | <b>90.99%</b>       |
| 7. Vrijeme odziva Univerzalne službe informacija    | prosječno vrijeme odgovora u jednoj godini                        | <b>10 sek.</b>      |
|   | % odgovorenih poziva u vremenu do 20 sekundi                      | <b>90.99%</b>       |
| 8. Procenat javnih telefonskih govornica u funkciji | % u jednoj godini   |                     |
| 9. Učestalost prigovora na                          | % u jednoj godini   | Nije bilo prigovora |

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

**Statistika odziva operatora za period od 1.1.2023.-31.12.2023.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 | Prosjecno vrijeme odziva | Odgovor u 20 sec u % | Odgovor u 20 sec | Odgovor poslije 20 sec u % | Odgovor poslije 20 sec |
|---------------|------------------------|-----------------|--------------------|------------------|--------------------------|----------------------|------------------|----------------------------|------------------------|
| januar        | 9497                   | 96.08%          | 9863               | 366              | 9                        | 94.47%               | 9318             | 5.53%                      | 179                    |
| februar       | 10533                  | 95.64%          | 10823              | 290              | 10                       | 94.74%               | 10254            | 5.26%                      | 279                    |
| mart          | 11864                  | 92.01%          | 12652              | 788              | 11                       | 91.91%               | 11628            | 8.09%                      | 236                    |
| april         | 9236                   | 94.56%          | 9653               | 417              | 9                        | 93.57%               | 9032             | 6.43%                      | 204                    |
| maj           | 9997                   | 94.01%          | 10529              | 532              | 9                        | 91.44%               | 9628             | 8.56%                      | 369                    |
| jun           | 10318                  | 93.34%          | 10914              | 596              | 11                       | 92.10%               | 10052            | 7.90%                      | 266                    |
| jul           | 8801                   | 91.05%          | 9324               | 523              | 13                       | 89.71%               | 8365             | 10.29%                     | 436                    |
| avgust        | 8555                   | 92.78%          | 9012               | 457              | 10                       | 91.73%               | 8267             | 8.27%                      | 288                    |
| septembar     | 8139                   | 92.30%          | 8598               | 459              | 8                        | 91.09%               | 7832             | 8.91%                      | 307                    |
| oktobar       | 8026                   | 94.32%          | 8722               | 696              | 7                        | 87.67%               | 7647             | 12.33%                     | 379                    |
| novembar      | 7875                   | 93.18%          | 8421               | 546              | 8                        | 86.78%               | 7308             | 13.22%                     | 567                    |
| decembar      | 7941                   | 92.26%          | 8563               | 622              | 9                        | 86.63%               | 7418             | 13.37%                     | 523                    |
| <b>ukupno</b> | <b>110782</b>          | <b>93.46%</b>   | <b>117074</b>      | <b>6292</b>      | <b>10</b>                | <b>90.99%</b>        | <b>106749</b>    | <b>9.01%</b>               | <b>4033</b>            |

**Ukupan broj poziva**

