



**Društvo za telekomunikacije „Mtel“ d.o.o.**  
**Bulevar Svetog Petra Cetinjskog br.143**  
**81000 Podgorica, Crna Gora**  
**Registarski broj : 5-0368574/040**  
**PIB : 02655284**  
**Broj : \_\_\_\_\_**  
**Datum : 15.01.2025.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 ( IV 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 IV (četvrti) kvartal u 2024. godini.

S poštovanjem,

**Direktor Sektora za marketing,**  
**prodaju i brigu o korisnicima**  
**Balša Aćimić, dipl.prav.**

---

## IZVJEŠTAJ

### o parametrima kvaliteta usluga Univerzalnog servisa

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

Usluga Univerzalnog servisa: USI

Podaci za period: 1.10.2024.-31.12.2024.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	<b>12.33 sek.</b>
	% odgovorenih poziva u vremenu do 20 sekundi	<b>91.43%</b>
7. Vrijeme odziva Univerzalne službe informacija	prosječno vrijeme odgovora u jednoj godini	<b>12.33sek.</b>
	% odgovorenih poziva u vremenu do 20 sekundi	<b>91.43%</b>
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	

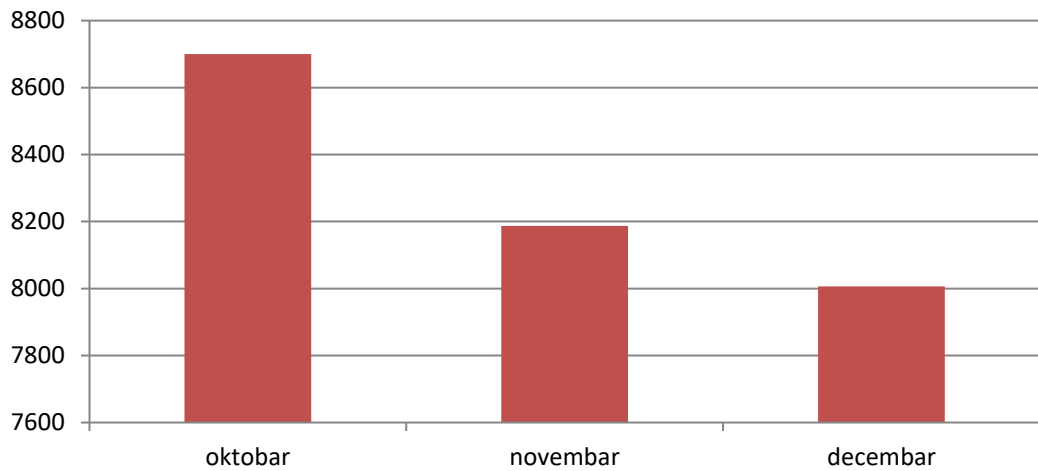
## Statistika odziva operatora za period od 1.10.2024.-31.12.2024.god.

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 operatora.

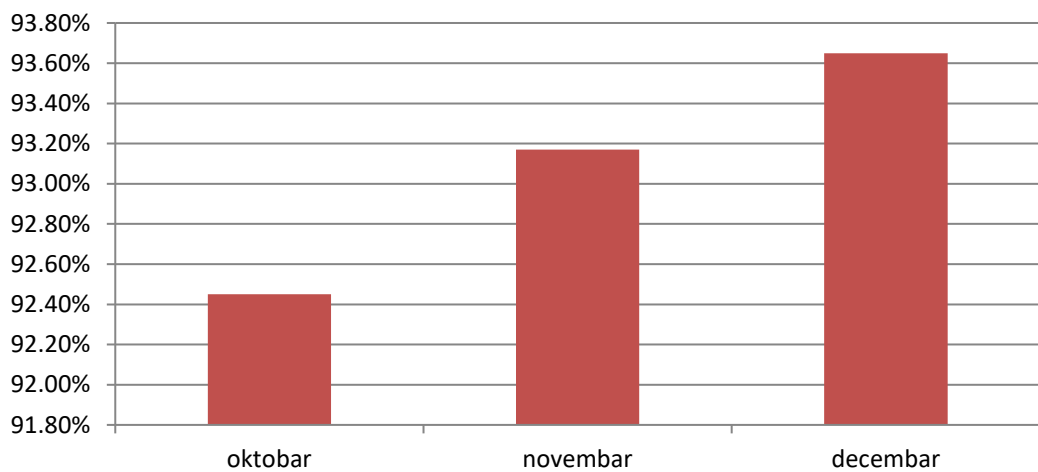
Mjesec	Broj primljenih poziva	% odgovorenosti	Ukupan broj poziva	Dropovani pozivi	Prosjecno vrijeme odziva	Odgovor u 20 sec u %	Odgovor u 20 sec	Odgovor poslije 20 sec u %	Odgovor poslije 20 sec
oktobar	8700	92.45%	9132	432	14	91.38%	8345	8.62%	355
novembar	8187	93.17%	8617	430	12	91.42%	7878	8.58%	309
decembar	8006	93.65%	8431	425	11	91.48%	7713	8.52%	293
ukupno	24893	93.09%	26180	1287	12.33	91.43%	23936	8.57%	957



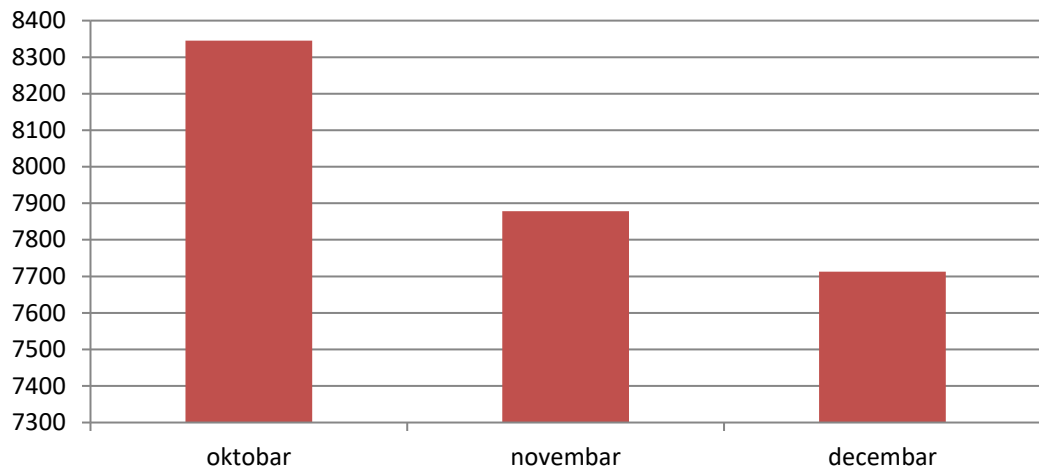
### Broj primljenih poziva



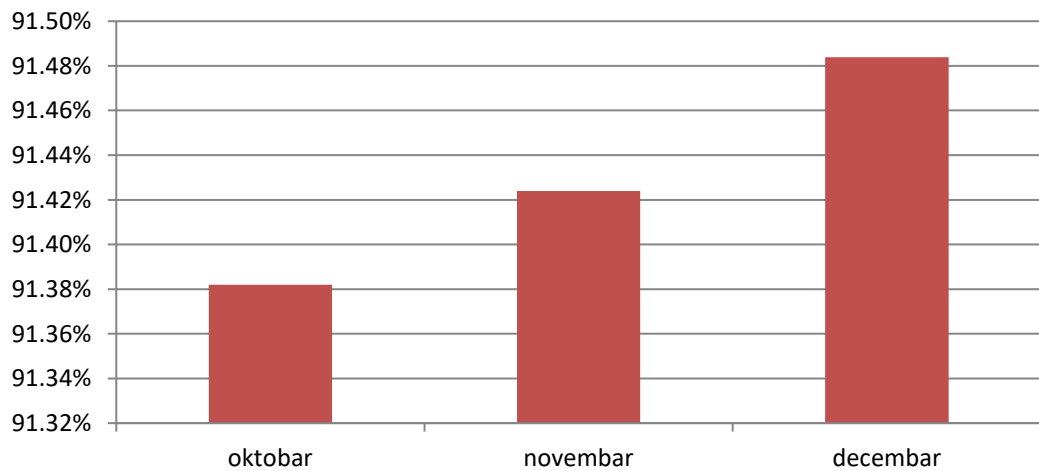
### Procenat Odgovorenosti



## Odgovor u 20 sekundi

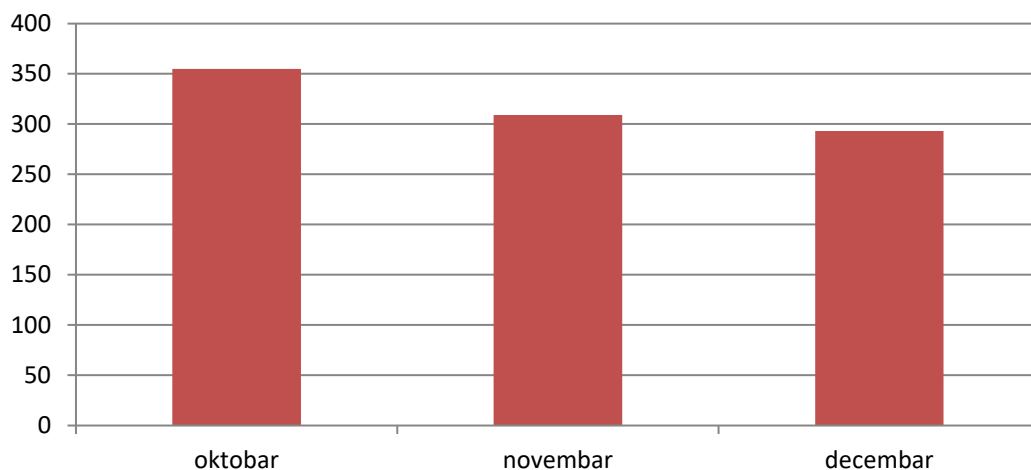


## Procenat odgovorenosti u 20 sekundi

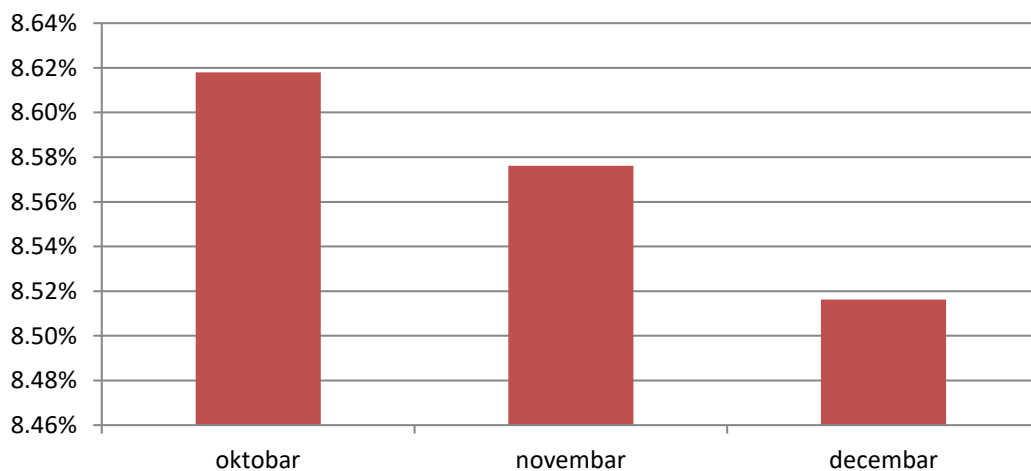




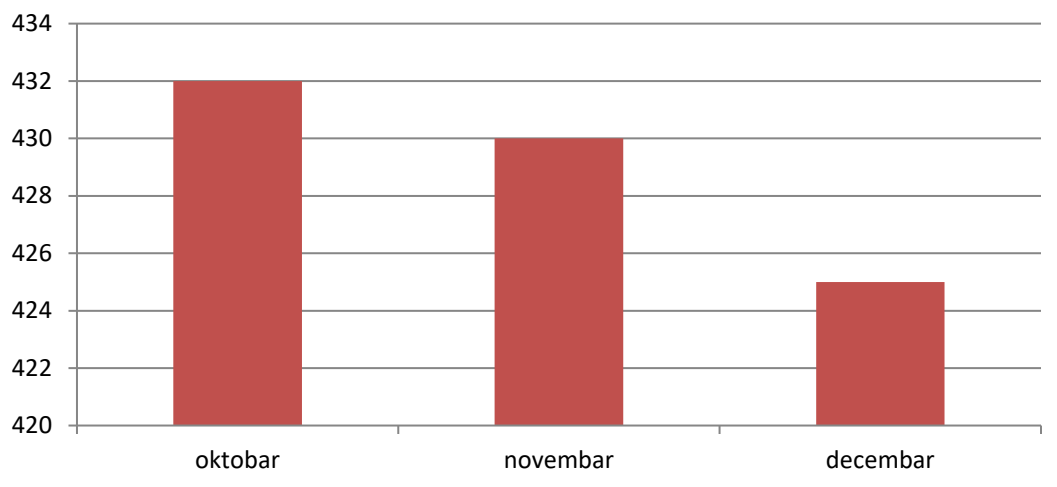
### Odgovor poslije 20 sec



### Odgovor poslije 20 sec u %



## Dropovani pozivi



## Prosjecno vrijeme odziva

