



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 za 2024.godinu

Poštovani gospodine Grguroviću,

Shodno članu 91,stav 2, Zakona o elektronskim komunikacijama, operator USI dostavlja u prilogu Agenciji podatke o izmjenjenim parametrima kvaliteta usluga USI za 2024. godinu.

S poštovanjem,

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

IZVJEŠTAJ

o parametrima kvaliteta usluga Univerzalnog servisa

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

Usluga Univerzalnog servisa: USI

Podaci za period: 1.01.2024.-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	11 sek.
	% odgovorenih poziva u vremenu do 20 sekundi	90.59%
7. Vrijeme odziva Univerzalne službe informacija	prosječno vrijeme odgovora u jednoj godini	11 sek.
	% odgovorenih poziva u vremenu do 20 sekundi	90.59%
8. Procenat javnih telefonskih govornica u funkciji	% u jednoj godini	
9. Učestalost prigovora na	% u jednoj godini	Nije bilo prigovora

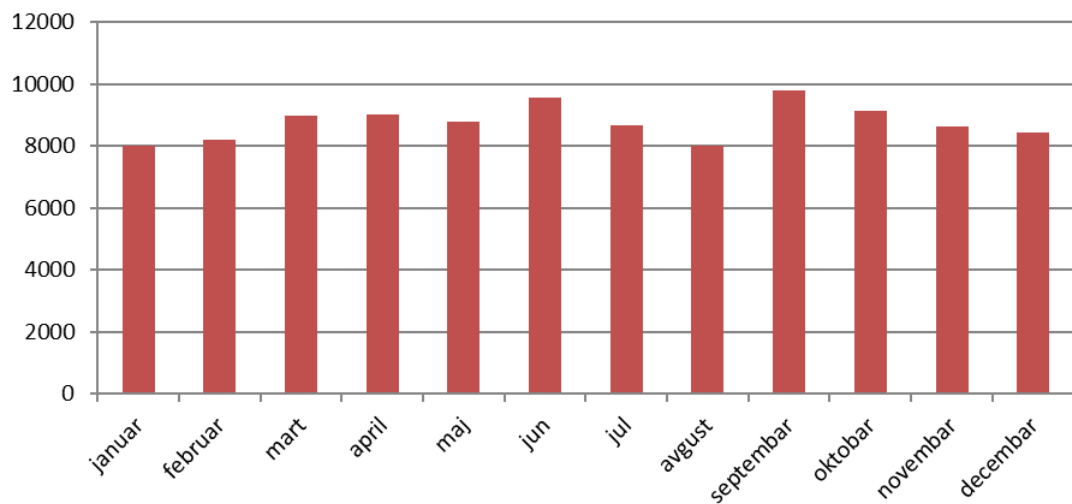
račun za usluge Univerzalnog servisa		
10. Brzina slanja podataka ("upload")	maksimalna brzina slanja podataka ostvarena u 95% slučajeva, izražena u kbit/s	
	minimalna brzina slanja podataka ostvarena u 5% slučajeva, izražena u kbit/s	
11. Brzina preuzimanja podataka ("download")	maksimalna brzina preuzimanja 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 1.01.2024.-31.12.2024.god.

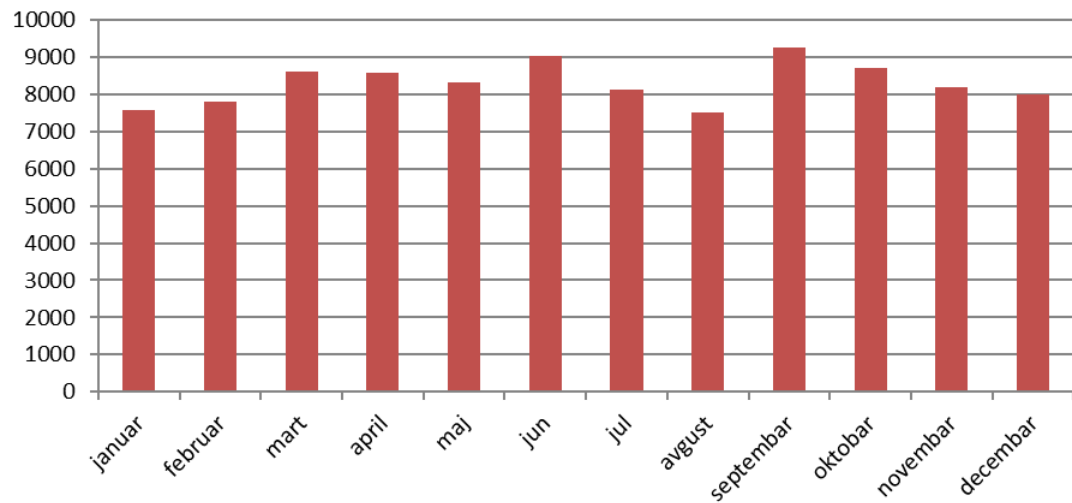
Na osnovu podataka sa CMS platforme za statističku obradu podataka za USI detaljno je prikazan izvještaj o ukupnom broju upucenih poziva, broju primljenih poziva, broju dropovanih poziva, procentu odgovorenih poziva u vremenu do 20sec i vremenu čekanja na odgovor od strane operatora.

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
januar	7574	91.63%	8015	441	9	88.22%	7071	11.78%	503
februar	7822	92.24%	8203	381	8	91.54%	7509	8.46%	313
mart	8606	92.65%	8983	377	8	91.29%	8201	8.71%	405
april	8599	90.61%	9019	420	11	89.57%	8078	10.43%	521
maj	8324	91.05%	8783	459	10	89.78%	7885	10.22%	439
jun	9022	89.51%	9550	528	13	88.43%	8445	11.57%	577
jul	8115	92.35%	8654	539	14	90.40%	7823	9.60%	292
avgust	7524	93.67%	8012	488	11	91.96%	7368	8.04%	156
septembar	9273	92.78%	9783	510	13	91.66%	8967	8.34%	306
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	99752	92.15%	105182	5430	11	90.59%	95283	9.41%	4469

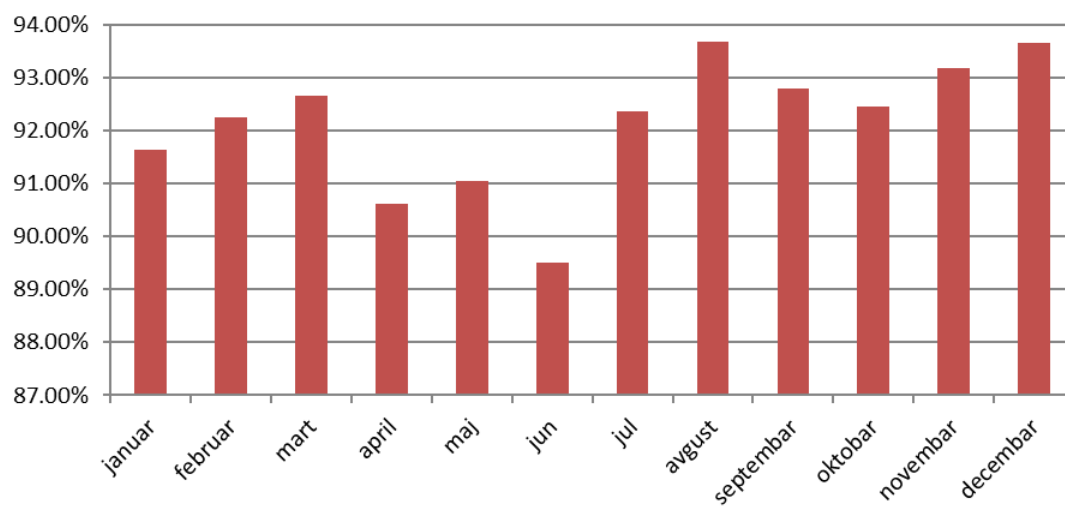
Ukupan broj poziva



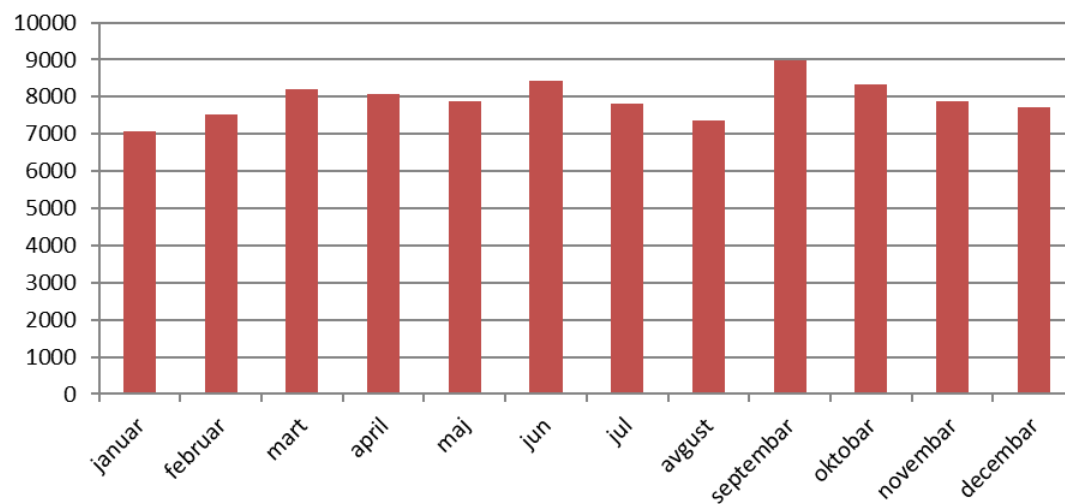
Broj primljenih poziva



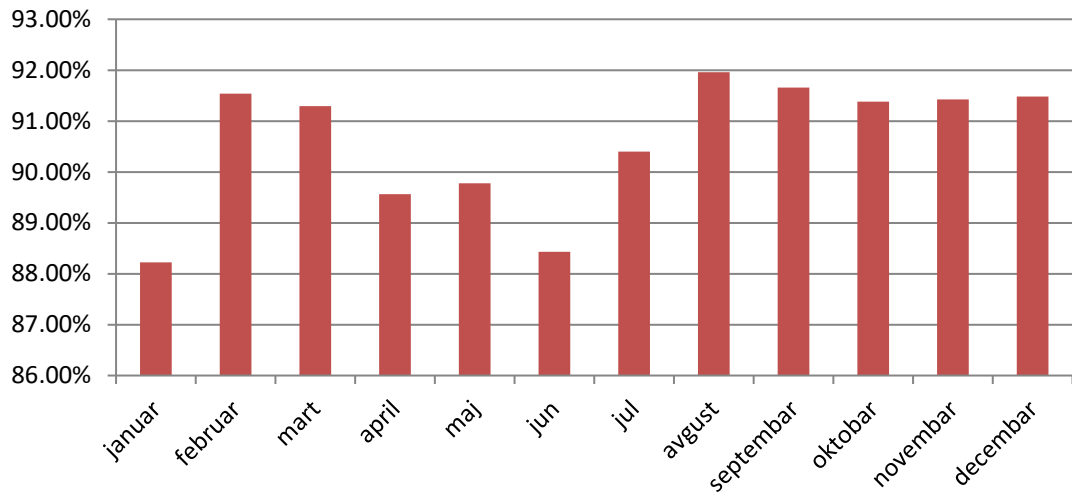
Procenat odgovorenosti



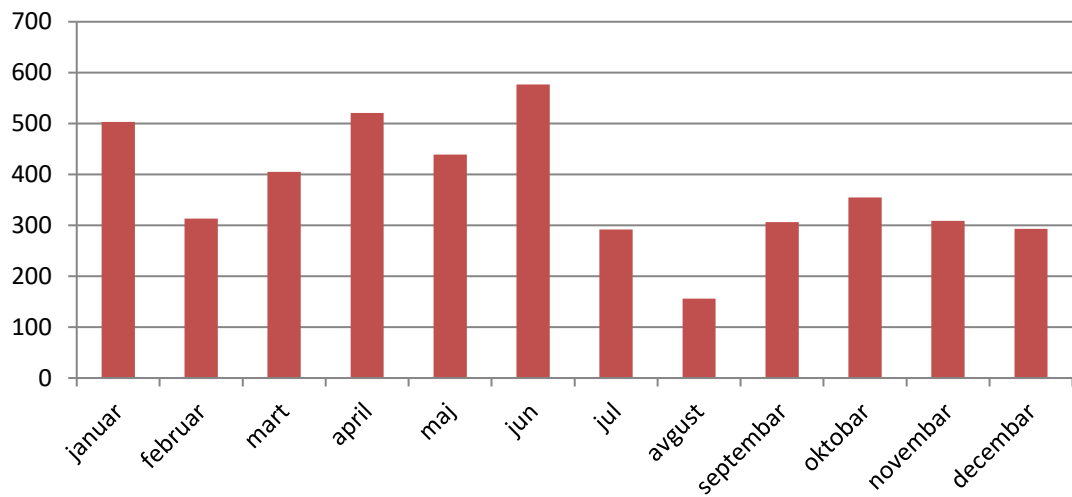
Odgovor u 20 sekundi



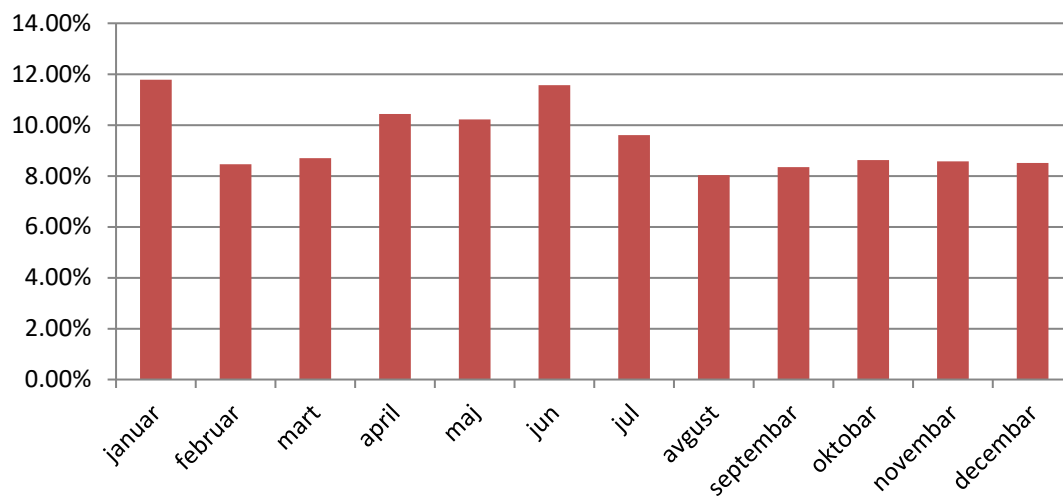
Odgovor u 20 sekundi u %



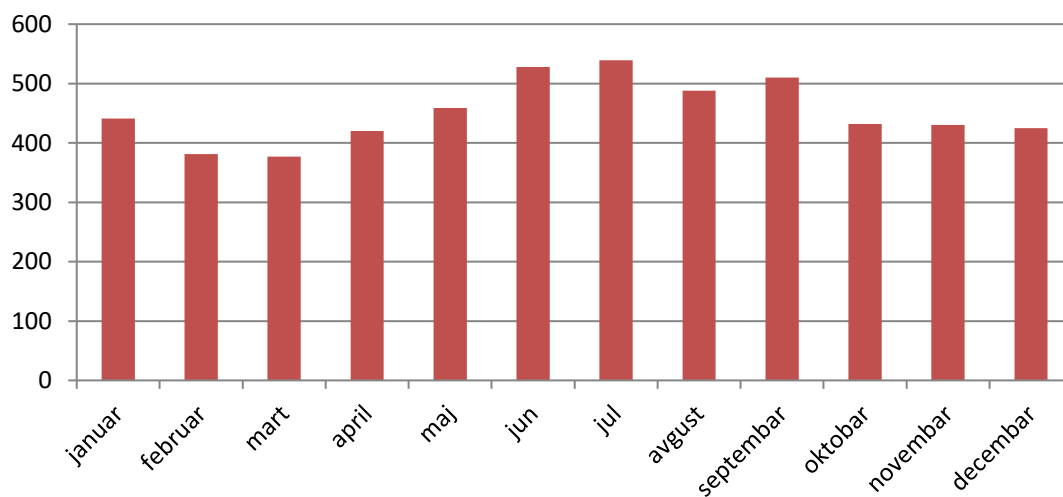
Odgovor poslije 20 sekundi



Odgovor poslije 20 sec u %



Dropovani pozivi



Prosječno vrijeme odziva

