



Društvo za telekomunikacije "MTEL" d.o.o.  
Bulevar Sv. Petra Cetinjskog 143  
81000 Podgorica,  
Republika Crna Gora  
Broj: 12922  
Datum: 15.04.2025.godine

Crna Gora  
AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE  
KOMUNIKACIJE I POŠTANSKU DJELATNOST  
Podgorica

|                              |                                                                                     |        |           |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------|-----------|
| Primljeno: <u>15.04.2025</u> |                                                                                     |        |           |
| Org. jed.                    | Broj                                                                                | Prilog | Vrijenos: |
| <u>0192</u>                  |  |        |           |

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

(N/r direktorici Mariji Konjević)

**Predmet:** Dostavljanje podataka o kvalitetu USI ( I kvartal )

Poštovana gospodo Konjević,

Shodno članu 91,stav 2, Zakona o elektronskim komunikacijama, operator USI dostavlja u prilogu Agenciji podatke o izmjerenim parametrima kvaliteta usluga USI za I (prvi) kvartal u 2025. godini.

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: 1.01.2025.-31.03.2025.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 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                        | <b>13.67 sek.</b>   |
|                                                     | % odgovorenih poziva u vremenu do 20 sekundi                      | <b>90.72%</b>       |
| 7. Vrijeme odziva Univerzalne službe informacija    | prosječno vrijeme odgovora u jednoj godini                        | <b>13.67 sek.</b>   |
|                                                     | % odgovorenih poziva u vremenu do 20 sekundi                      | <b>90.72%</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 1.01.2025.-31.03.2025.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 operatera.

| Mjesec  | Broj primljenih poziva | % odgovorenosti | Ukupan broj poziva | Dropova ni pozivi | Prosječno vrijeme odziva | Odgovor u 20 sec u % | Odgovor u 20 sec | Odgovor poslije 20 sec u % | Odgovor poslije 20 sec |
|---------|------------------------|-----------------|--------------------|-------------------|--------------------------|----------------------|------------------|----------------------------|------------------------|
| januar  | 7155                   | 96.08%          | 7447               | 292               | 13                       | 91.14%               | 6787             | 8.86%                      | 368                    |
| februar | 7660                   | 97.12%          | 7887               | 227               | 13                       | 92.09%               | 7263             | 7.91%                      | 397                    |
| mart    | 8017                   | 94.31%          | 8501               | 484               | 15                       | 88.94%               | 7561             | 11.06%                     | 456                    |
| ukupno  | 22832                  | 95.84%          | 23835              | 1003              | 13.67                    | 90.72%               | 21611            | 9.28%                      | 1221                   |

Error! Not a valid link.









