

IZVJEŠTAJ
o kvalitetu usluga pruženih u okviru Univerzalnog servisa

Naziv operatora univerzalnog servisa: Crnogorski Telekom ad Podgorica

Podaci za period: 01.07.2024. - 30.09.2024.

PARAMETAR	GRANIČNA VRIJEDNOST	STATISTIKA
1. Vrijeme uspostavljanja usluge	za 95% uspostavljenih usluga u jednoj godini (dana)	n/a
	za 99% uspostavljenih usluga u jednoj godini (dana)	n/a
	% uspostavljenih usluga u okviru dogovorenog termina	n/a
	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 (%)	n/a
3.Vrijeme otklanjanja kvara	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u jednoj godini (sati)	n/a
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u jednoj godini (sati)	n/a
	za 80% ostalih kvarova (sati)	n/a
	za 95% ostalih kvarova (sati)	n/a
	% uklonjenih kvarova ciljanog Dana (%)	n/a
	vrijeme primanja prijava kvarova	od ____ do ____ radnim danom od ____ do ____ subotom od ____ do ____ nedjeljom

4. Učestalost neuspješnih poziva	% svih nacionalnih poziva (%)	0.39 (%)
	% 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 (sec)	1.09 (sec)
	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 kontakt osobe operatora (telefoniste)	prosječno vrijeme odgovora u jednoj godini	n/a
	% odgovorenih poziva u vremenu do 20 sekundi	n/a
7. Vrijeme odziva Univerzalne službe informacija	prosječno vrijeme odgovora u jednoj godini	n/a
	% odgovorenih poziva u vremenu do 20 sekundi	n/a
8. Procenat javnih telefonskih govornica u funkciji	% u jednoj godini	n/a
9. Učestalost prigovora na račun za usluge pružene u okviru Univerzalnog servisa	% u jednoj godini	0%
10. Brzina prenosa podataka (izlazna brzina ("upload"))	Najveća brzina prenosa podataka ostvarena u 95% slučajeva izražena u kbit/s	2020 kbps
	Najniža brzina prenosa podataka ostvarena u 5% slučajeva, izražena u kbit/s	1640 kbps
11. Brzina prenosa podataka (ulazna brzina ("download"))	Najveća brzina prenosa podataka ostvarena u 95% slučajeva izražena u kbit/s	19110 kbps
	Najniža brzina prenosa podataka ostvarena u 5% slučajeva, izražena u kbit/s	17990 kbps

Mjesto i datum:

m.p

potpis odgovorne osobe

Predrag Stanišić,
Direktor Sektora tehnike

Dušan Banović,
Direktor Sektora za razvoj servisa i digitalnu transformaciju