IZVJEŠTAJ

o kvalitetu usluga pruženih u okviru Univerzalnog servisa

**Naziv operatora univerzalnog servisa: Crnogorski Telekom ad Podgorica**

 Podaci za period: 01.10.2019. - 31.12.2019.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PARAMETAR** | **GRANIČNA VRIJEDNOST** | **STATISTIKA** |
|  |  |  |
| 1. Vrijeme uspostavljanja usluge | za 95% uspostavljenih usluga ujednoj godini (dana) | n/a |
|  |
|  |  |  |
|  | za 99% uspostavljenih usluga ujednoj godini (dana) | n/a |
|  |
|  |  |  |
|  | % uspostavljenih usluga u okvirudogovorenog termina  |   n/a |
|  |
|  |  |  |
|  | vrijeme primanja zahtjeva | od \_\_\_\_\_\_ do |
|  |  | \_\_\_\_\_\_ radnim |
|  |  | danom |
|  |  | od \_\_\_\_\_\_ do |
|  |  | \_\_\_\_\_\_ subotom |
|  |  | od \_\_\_\_\_\_ do |
|  |  | \_\_\_\_\_\_ nedjeljom |
|  |  |  |
|  |  |  |
| 2. Učestalost kvarova na | Broj kvarova/ prosječan brojpristupnih linija u jednoj godini (%) |  12.78 % |
| pristupnoj liniji |
|  |  |  |
| 3.Vrijeme otklanjanja kvara | za 80% kvarova na pristupnojliniji u jednoj godini (sati) |  21.34 sati |
|  |
|  |  |  |
|  | za 95% kvarova na pristupnojliniji u jednoj godini (sati) |  28.11 sati |
|  |
|  |  |  |
|  | za 80% ostalih kvarova (sati) |  n/a sati |
|  |  |  |
|  | za 95% ostalih kvarova (sati) |  n/a sati |
|  |  |  |
|  | % uklonjenih kvarova ciljanogDana (%) |  75 % |
|  |
|  |  |  |
|  | vrijeme primanja prijava kvarova | od \_\_\_\_\_\_ do |
|  |  | \_\_\_\_\_\_ radnim |
|  |  | danom |
|  |  | od \_\_\_\_\_\_ do |
|  |  | subotom |
|  |  | od \_\_\_\_\_\_ do |
|  |  | nedjeljom |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 4. Učestalost neuspješnih | % svih nacionalnih poziva (%) |   0.13% |  |
| poziva |  |  |
| % nacionalnih poziva premafiksnoj mreži CrnogorskogTelekoma |  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |  |
|  | % 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 svenacionalne pozive (sec) |   4.09 sekundi |  |
|  |  |
|  |  |  |  |
|  | prosječno vrijeme za nacionalne |  |  |
|  | pozive prema fiksnoj mreži |  |
|  | Crnogorskog Telekoma |  |
|  |  |  |  |
|  | 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 | prosječno vrijeme odgovora u | 23 sek |  |
| operatora (telefoniste) | jednoj godini |  |  |
|  |  |  |  |
|  | % odgovorenih poziva u vremenu do 20 sekundi | 82% |  |
|  |  |  |  |
| 7. Vrijeme odziva Univerzalne | prosječno vrijeme odgovora u | 11 sek |
| službe informacija | jednoj godini |  |
|  |  |  |
|  | % odgovorenih poziva u | 78% |
|  | vremenu do 20 sekundi |  |
|  |  |  |
| 8. Procenat javnih telefonskih | % u jednoj godini |  |
| govornica u funkciji |  |  |
|  |  |  |
| 9. Učestalost prigovora na račun | % u jednoj godini | 1% |
| za usluge pružene u okviru |  |  |
| Univerzalnog servisa |  |  |
|  |  |  |
| 10. Brzina prenosa podataka | Najveća brzina prenosapodataka ostvarena u 95%slučajeva izražena u kbit/s | 647.5 kbps |
| (izlazna brzina ("upload")) |
|  | 284.18 kbps |
|  | Najniža brzina prenosa podatakaostvarena u 5% slučajeva,izražena u kbit/s |
|  |
|  |
|  |  |
| 11. Brzina prenosa podataka | Najveća brzina prenosapodataka ostvarena u 95%slučajeva izražena u kbit/s | 4224.41 kbps |
| (ulazna brzina ("download")) | 3826.49 kbps |
|  |
|  | Najniža brzina prenosa podatakaostvarena u 5% slučajeva,izražena u kbit/s |
|  |
|  |

Mjesto i datum: Podgorica, 15.1.2020.g.