**IZVJEŠTAJ**

**o parametrima kvaliteta usluga Univerzalnog servisa**

**Naziv operatora Univerzalnog servisa: Crnogorski Telekom**  **Podaci za period: 25.01.2016.- 31.03.2016.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PARAMETAR** | **GRANIČNA VRIJEDNOST** | **STATISTIKA** |
| 1. Vrijeme uspostavljanja usluge | za 95% uspostavljenih usluga u jednoj godini | 100% |
| za 99% uspostavljenih usluga u jednoj godini | 100% |
| % uspostavljenih usluga u okviru dogovorenog termina | 100% |
| vrijeme primanja zahtjeva | od 08:00 do 20:00 radnim danom  od 08:00 do 14:00 subotom |
| 2. Učestalost kvarova na pristupnoj liniji | broj kvarova/ prosječan broj pristupnih linija u jednoj godini | Nije bilo kvarova |
| 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 00:00 do 24:00 radnim danom  Od 00:00 do 24:00 subotom  Od 00:00 do 24:00 nedjeljom |
| 4. Učestalost neuspješnih poziva | % svih nacionalnih poziva | 0.532 |
|  | % nacionalnih poziva prema fiksnoj mreži Crnogorskog Telekoma |  |
|  | % 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 | 5,91 |
| 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 | 4.19 |
| vrijeme unutar koga je uspostavljeno 80% svih nacionalnih poziva |  |
| vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva | 7.48 |
| vrijeme unutar koga je uspostavljeno 80% svih međunarodnih poziva |  |
| vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih međunarodnih poziva | 4.70 |
| 6. Vrijeme odziva operatera | prosječno vrijeme odgovora u jednoj godini |  |
| % odgovorenih poziva u vremenu do 20 sekundi | 68 % |
| 7. Vrijeme odziva Univerzalne službe informacija | prosječno vrijeme odgovora u jednoj godini |  |
| % odgovorenih poziva u vremenu do 20 sekundi |  |
| 8. Procenat javnih telefonskih govornica u funkciji | % u jednoj godini |  |
| 9. Učestalost prigovora na račun za usluge Univerzalnog servisa | % u jednoj godini | 0% |
| 10. Brzina slanja podataka  ("upload") | maksimalna brzina slanja podataka ostvarena u 95% slučajeva, izražena u kbit/s | 487.27 kb/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 | 2385.3 kb/s |
| minimalna brzina preuzimanja podataka ostvarena u 5% slučajeva, izražena u kbit/s |  |

Podgorica 04.2016.