IZVJEŠTAJ

o kvalitetu usluga pruženih u okviru Univerzalnog servisa

**Naziv operatora univerzalnog servisa:**

Podaci za period: 01.04.2016. - 30.06.2016.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PARAMETAR** | **GRANIČNA VRIJEDNOST** | **STATISTIKA** |
|  |  |  |
| 1. Vrijeme uspostavljanja usluge | za 95% uspostavljenih usluga u | 100% |
|  | jednoj godini |  |
|  |  |  |
|  | za 99% uspostavljenih usluga u | 100% |
|  | jednoj godini |  |
|  |  |  |
|  | % 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 | Broj kvarova/ prosječan broj | Nije bilo kvarova |
| pristupnoj liniji | 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 00:00 do |
|  |  | 24:00 radnim |
|  |  | danom |
|  |  | od 00:00 do 24:00 |
|  |  | subotom |
|  |  | od od 00:00 do 24:00 |
|  |  | nedjeljom |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 4. Učestalost neuspješnih | % svih nacionalnih poziva | 0,30 |  |
| poziva |  |  |  |
| % 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 | 5,60 |  |
|  | nacionalne pozive |  |  |
|  |  |  |  |
|  | 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 |  |  |
| operatora (telefoniste) | jednoj godini |  |  |
|  |  |  |  |
|  | % odgovorenih poziva u vremenu do 20 sekundi | 71% |  |
|  |  |  |  |
| 7. Vrijeme odziva Univerzalne | |  | | --- | | prosječno vrijeme odgovora u jednoj godini | | % odgovorenih poziva u vremenu od 20 sekundi | |  |
|  |  |  |
| 8. Procenat javnih telefonskih | % u jednoj godini |  |
| govornica u funkciji |  |  |
|  |  |  |
| 9. Učestalost prigovora na račun za usluge pružene | % u jednoj godini |  |
| u okviru Univerzalnog servisa |  | 0% |
|  |  |  |
| 10. Brzina prenosa podataka | Najveća brzina prenosa |  |
| (izlazna brzina ("upload")) | podataka ostvarena u 95% slučajeva izražena u kbit/s. | 532,51  314,13 |
|  | Najniža brzina prenosa podataka ostvarena u 5% slučajeva, |  |
|  | izražena u kbit/s |  |
|  |  |  |
| 11. Brzina prenosa podataka | Najveća brzina prenosa podataka ostvarena u 95% slučajeva izražena u kbit/s. | 2128,84  1667,558 |
|  | Najniža brzina prenosa podataka  ostvarena u 5% slučajeva, izražena u kbit/s |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Mjesto i datum: Podgorica, 15 jul 2016