IZVJEŠTAJ

o kvalitetu usluga pruženih u okviru Univerzalnog servisa

**Naziv operatora univerzalnog servisa:**

Podaci za period: 01.07.2016. - 30.09.2016.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PARAMETAR** | **GRANIČNA VRIJEDNOST** | **STATISTIKA** |
|  |  |  |
| 1. Vrijeme uspostavljanja usluge | za 95% uspostavljenih usluga u | 46  |
|  | jednoj godini (dana) |
|  |  |  |
|  | za 99% uspostavljenih usluga u | 46 |
|  | jednoj godini (dana) |
|  |  |  |
|  | % uspostavljenih usluga u okviru | 100% |
|  | dogovorenog termina  |
|  |  |  |
|  | vrijeme primanja zahtjeva | od \_\_\_\_\_\_ do |
|  |  | \_\_\_\_\_\_ radnim |
|  |  | danom |
|  |  | od \_\_\_\_\_\_ do |
|  |  | \_\_\_\_\_\_ subotom |
|  |  | od \_\_\_\_\_\_ do |
|  |  | \_\_\_\_\_\_ nedjeljom |
|  |  |  |
|  |  |  |
| 2. Učestalost kvarova na | Broj kvarova/ prosječan broj | 18.75  |
| pristupnoj liniji | pristupnih linija u jednoj godini (%) |
|  |  |  |
| 3.Vrijeme otklanjanja kvara | za 80% kvarova na pristupnoj | 68.4 |
|  | liniji u jednoj godini (sati) |
|  |  |  |
|  | za 95% kvarova na pristupnoj | 97.92 |
|  | liniji u jednoj godini (sati) |
|  |  |  |
|  | za 80% ostalih kvarova (sati) | 51.15 |
|  |  |  |
|  | za 95% ostalih kvarova (sati) | 87.12 |
|  |  |  |
|  | % uklonjenih kvarova ciljanog | 33 |
|  | Dana (%) |
|  |  |  |
|  | vrijeme primanja prijava kvarova | od \_\_\_\_\_\_ do |
|  |  | \_\_\_\_\_\_ radnim |
|  |  | danom |
|  |  | od \_\_\_\_\_\_ do |
|  |  | subotom |
|  |  | od \_\_\_\_\_\_ do |
|  |  | nedjeljom |

5

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 4. Učestalost neuspješnih | % svih nacionalnih poziva (%) | 0,37 |  |
| 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 | 5,93 |  |
|  | nacionalne pozive (sec) |  |
|  |  |  |  |
|  | 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 | 20 s |  |
|  |  |  |  |
|  | % odgovorenih poziva u vremenu do 20 sekundi | 70% |  |
|  |  |  |  |
| 7. Vrijeme odziva Univerzalne | prosječno vrijeme odgovora u |  |
| službe informacija | jednoj godini |  |
|  |  |  |
|  | % odgovorenih poziva u |  |
|  | vremenu do 20 sekundi |  |
|  |  |  |
| 8. Procenat javnih telefonskih | % u jednoj godini |  |
| govornica u funkciji |  |  |
|  |  |  |
| 9. Učestalost prigovora na račun | % u jednoj godini |  |
| za usluge pružene u okviru |  | 0% |
| Univerzalnog servisa |  |  |
|  |  |  |
| 10. Brzina prenosa podataka | Najveća brzina prenosa | 615,39337,86 |
| (izlazna brzina ("upload")) | podataka ostvarena u 95% |
|  | slučajeva izražena u kbit/s. |  |
|  | Najniža brzina prenosa podataka |
|  | ostvarena u 5% slučajeva, |
|  | izražena u kbit/s |
|  |  |
| 11. Brzina prenosa podataka | Najveća brzina prenosa | 2796,771713,16 |
| (ulazna brzina ("download")) | podataka ostvarena u 95% |  |
|  | slučajeva izražena u kbit/s. |
|  | Najniža brzina prenosa podataka |
|  | ostvarena u 5% slučajeva, |
|  | izražena u kbit/s |