IZVJEŠTAJ

o kvalitetu usluga pruženih u okviru Univerzalnog servisa

**Naziv operatora univerzalnog servisa:**

Podaci za period: 01.01.2016. - 31.12.2016.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PARAMETAR** | **GRANIČNA VRIJEDNOST** | **STATISTIKA** |
|  |  |  |
| 1. Vrijeme uspostavljanja usluge | za 95% uspostavljenih usluga u  jednoj godini | 19,67 dana |
|  |
|  |  |  |
|  | za 99% uspostavljenih usluga u  jednoj godini | 19,67 dana |
|  |
|  |  |  |
|  | % uspostavljenih usluga u okviru  dogovorenog termina | 100% |
|  |
|  |  |  |
|  | vrijeme primanja zahtjeva | od \_\_\_\_\_\_ do |
|  |  | \_\_\_\_\_\_ radnim |
|  |  | danom |
|  |  | od \_\_\_\_\_\_ do |
|  |  | \_\_\_\_\_\_ subotom |
|  |  | od \_\_\_\_\_\_ do |
|  |  | \_\_\_\_\_\_ nedjeljom |
|  |  |  |
|  |  |  |
| 2. Učestalost kvarova na | Broj kvarova/ prosječan broj  pristupnih linija u jednoj godini | 18,2% |
| pristupnoj liniji |
|  |  |  |
| 3.Vrijeme otklanjanja kvara | za 80% kvarova na pristupnoj  liniji u jednoj godini | 64,32 sati |
|  |
|  |  |  |
|  | za 95% kvarova na pristupnoj  liniji u jednoj godini | 97,92 sati |
|  |
|  |  |  |
|  | za 80% ostalih kvarova | 31,57 sati |
|  |  |  |
|  | za 95% ostalih kvarova | 55,68 sati |
|  |  |  |
|  | % uklonjenih kvarova ciljanog  Dana | 59% |
|  |
|  |  |  |
|  | vrijeme primanja prijava kvarova | od \_\_\_\_\_\_ do |
|  |  | \_\_\_\_\_\_ radnim |
|  |  | danom |
|  |  | od \_\_\_\_\_\_ do |
|  |  | subotom |
|  |  | od \_\_\_\_\_\_ do |
|  |  | nedjeljom |

5

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 4. Učestalost neuspješnih | % svih nacionalnih poziva | 0,39% |  |
| 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 | 0,88% |  |
|  |  |  |
| 5. Vrijeme uspostavljanja poziva | prosječno vrijeme za sve  nacionalne pozive | 5,78 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 | 19 sekundi |  |
| operatora (telefoniste) | jednoj godini |  |  |
|  |  |  |  |
|  | % odgovorenih poziva u vremenu do 20 sekundi | 76% |  |
|  |  |  |  |
| 7. Vrijeme odziva Univerzalne | prosječno vrijeme odgovora u |  |
| službe informacija | jednoj godini | 10 sekundi |
|  |  |  |
|  | % odgovorenih poziva u | 75% |
|  | 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  (izlazna brzina ("upload")) | Najveća brzina prenosa  podataka ostvarena u 95%  slučajeva izražena u kbit/s.  Najniža brzina prenosa podataka  ostvarena u 5% slučajeva,  izražena u kbit/s | 529,28 kbit/s |
| 307,45 kbit/s |
|  |
| 11. Brzina prenosa podataka  (ulazna brzina ("download")) | Najveća brzina prenosa  podataka ostvarena u 95%  slučajeva izražena u kbit/s.  Najniža brzina prenosa podataka  ostvarena u 5% slučajeva,  izražena u kbit/s | 2607,68 kbit/s  1953,97 kbit/s |