

IZVJEŠTAJ
o kvalitetu usluga pruženih u okviru Univerzalnog servisa

Naziv operatora univerzalnog servisa: Crnogorski Telekom ad Podgorica

Podaci za period: 01.04.2019. - 30.06.2019.

PARAMETAR	GRANIČNA VRIJEDNOST	STATISTIKA
1. Vrijeme uspostavljanja usluge	za 95% uspostavljenih usluga u jednoj godini (dana)	n/a
	za 99% uspostavljenih usluga u jednoj godini (dana)	n/a
	% uspostavljenih usluga u okviru dogovorenog termina	n/a
	vrijeme primanja zahtjeva	od _____ do _____ radnim danom od _____ do _____ subotom od _____ do _____ nedjeljom
2. Učestalost kvarova na pristupnoj liniji	Broj kvarova/ prosječan broj pristupnih linija u jednoj godini (%)	6.06%
3. Vrijeme otklanjanja kvara	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u jednoj godini (sati)	0.87 sati
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u jednoj godini (sati)	45.84 sati
	za 80% ostalih kvarova (sati)	n/a sati
	za 95% ostalih kvarova (sati)	n/a sati
	% uklonjenih kvarova ciljanog Dana (%)	75 %
	vrijeme primanja prijave kvarova	od _____ do _____ radnim danom od _____ do _____ subotom od _____ do _____ nedjeljom

4. Učestalost neuspješnih	% svih nacionalnih poziva (%)	
---------------------------	-------------------------------	--

poziva		0.16%
	% nacionalnih poziva prema fiksnoj mreži Crnogorskog Telekomu	
	% 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 (sec)	4.15 sekundi
	prosječno vrijeme za nacionalne pozive prema fiksnoj mreži Crnogorskog Telekomu	
	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 operatora (telefoniste)	prosječno vrijeme odgovora u jednoj godini	6 sec
	% odgovorenih poziva u vremenu do 20 sekundi	93%
7. Vrijeme odziva Univerzalne službe informacija	prosječno vrijeme odgovora u jednoj godini	25 sec
	% odgovorenih poziva u vremenu do 20 sekundi	53%
8. Procenat javnih telefonskih govornica u funkciji	% u jednoj godini	
9. Učestalost prigovora na račun za usluge pružene u okviru Univerzalnog servisa	% u jednoj godini	0%
10. Brzina prenosa podataka (izlazna brzina ("upload"))	Najveća brzina prenosa podataka ostvarena u 95% slučajeva izražena u kbit/s	759.72 kbps
	Najniža brzina prenosa podataka ostvarena u 5% slučajeva, izražena u kbit/s	511.23 kbps
11. Brzina prenosa podataka (ulazna brzina ("download"))	Najveća brzina prenosa podataka ostvarena u 95% slučajeva izražena u kbit/s	3948.26 kbps
	Najniža brzina prenosa podataka ostvarena u 5% slučajeva, izražena u kbit/s	3263.32 kbps

Mjesto i datum Podgorica, jul 2019