

1305.

Na osnovu člana 179 stav 2 tačka 1, člana 181 stav 1 tačka 2 i člana 45 stav 9 Zakona o elektronskim komunikacijama ("Službeni list CG", broj 100/24), Savjet Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost na sjednici od 28.08.2025. godine, donio je

PRAVILNIK O NAČINU PRUŽANJA UNIVERZALNE USLUGE

("Službeni list Crne Gore", br. 101/25 od 09.09.2025)

I. OPŠTE ODREDBE

Sadržaj Pravilnika

Član 1

Ovim Pravilnikom se propisuje bliži opis univerzalne usluge, način pružanja, parametri kvaliteta, njihove granične vrijednosti i metode mjerenja, sadržaj, oblik i način objavljivanja podataka o kvalitetu univerzalne usluge, procjenu opravdanosti zahtjeva za pružanje univerzalne usluge, način procjene pristupačnosti cijena univerzalne usluge i paketa za krajnje korisnike, kao i za lica sa invaliditetom i lica u stanju socijalne potrebe.

Pojmovi i značenja

Član 2

U smislu ovoga Pravilnika pojedini pojmovi imaju sljedeće značenje:

1. brzina prenosa podataka je brzina prenosa podataka koja se dostigne između udaljenog web site-a i korisnikovog računara tokom preuzimanja određenih test fajlova u dolaznom (download) i odlaznom (upload) smjeru;
2. ispravna prijava kvara je prijava prekida, smetnje ili degradacije kvaliteta usluge, uzrokovana kvarom u elektronskoj komunikacionoj mreži ili drugoj javnoj komunikacionoj mreži, povezanoj sa tom mrežom koja ne podrazumijeva prijavu uzrokovanu kvarovima i smetnjama na korisničkoj/pretplatničkoj terminalnoj opremi;
3. neuspješni poziv je pokušaj poziva prema ispravno biranom važećem broju nakon tona biranja gdje nema tona zauzeća, tona zvonjenja, ni signala odgovora u roku od 30 sekundi od trenutka kada je poslednja cifra pozvanog broja primljena u mreži;
4. operator univerzalne usluge je operator koji obezbjeđuje pružanje univerzalne usluge na cjelokupnoj teritoriji ili na dijelu teritorije Crne Gore, tako da se omogući najefikasniji način pružanja univerzalne usluge u skladu sa Zakonom o elektronskim komunikacijama (u daljem tekstu: Zakon), na osnovu rješenja Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost Crne Gore (u daljem tekstu: Agencija);
5. pristupna linija je veza od mrežne priključne tačke krajnjeg korisnika do pristupne tačke krajnje centrale ili udaljenog koncentratora, zavisno od toga što je bliže krajnjem korisniku;
6. procenat javnih telefonskih govornica u funkciji je procentualni odnos između broja javnih telefonskih govornica koje su u potpunosti funkcionalne i ukupnog broja svih javnih telefonskih govornica koje su instalirane;
7. učestalost kvarova na pristupnoj liniji je procentualni odnos između broja ispravnih prijava kvara u posmatranom periodu i prosječnog broja pretplatničkih pristupnih linija u istom periodu;
8. učestalost neuspješnih poziva je procentualni odnos između broja neuspješnih poziva i ukupnog broja svih pokušaja uspostavljanja poziva u posmatranom periodu;
9. učestalost prigovora na račun za univerzalnu uslugu je procentualni odnos između broja osnovanih prigovora na račune za univerzalne usluge i ukupnog broja svih izdatih računa za univerzalnu uslugu;
10. vrijeme odziva službe za korisnike je vrijeme koje protekne od završetka biranja broja do trenutka kada se na poziv javi operater (ljudska osoba);
11. vrijeme odziva Univerzalne službe informacija je vrijeme koje protekne od završetka biranja broja do trenutka kada se na poziv javi operater (ljudska osoba) operatora univerzalne službe informacija;
12. vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije je vrijeme mjereno u satima koje je proteklo od trenutka

podnošenja ispravne prijave kvara nadležnoj službi operatora do trenutka uklanjanja kvara, odnosno ponovnog uspostavljanja pružanja javne komunikacione usluge;

13. vrijeme uspostavljanja poziva je vrijeme, koje je proteklo od trenutka kada javna komunikaciona mreža primi sve podatke potrebne za uspostavljanje poziva, do trenutka kada korisnik koji je inicirao poziv dobije signal zauzeća, signal pozivanja ili signal javljanja;

14. vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji je vrijeme koje protekne od trenutka kada operator primi ispravni zahtjev do trenutka kada je funkcionalna usluga dostupna za korišćenje u posmatranom periodu. Otkazani zahtjevi se ne uključuju i

15. lica sa invaliditetom i lica u stanju socijalne potrebe u smislu ovog Pravilnika smatraju se lica prema listi kategorija ovih lica koju utvrđuje organ državne uprave nadležan za poslove socijalnog staranja.

Bilo kakvo upućivanje u ovom Pravilniku na izraz upotrijebljen u jednini će takođe obuhvatati i taj izraz u množini osim ukoliko ovim Pravilnikom nije izričito određeno drugačije.

Ostali izrazi koji se koriste u ovom Pravilniku imaju isto značenje kao i izrazi koji se koriste u Zakonu.

Opseg univerzalne usluge

Član 3

Opseg univerzalne usluge obuhvata sljedeće:

- pristup dostupnoj usluzi odgovarajućeg širokopojasnog pristupa internetu i uslugama govorne komunikacije, propisanog kvaliteta, koje su na teritoriji Crne Gore dostupne svim potrošačima po pristupačnim cijenama, bez obzira na njihov geografski položaj, uključujući i osnovni priključak na elektronsku komunikacionu mrežu na fiksnoj lokaciji;
- pružanje usluge univerzalnog imenika (u daljem tekstu: univerzalni imenik) i univerzalne službe za davanje informacija o telefonskim brojevima korisnika (u daljem tekstu: univerzalna služba informacija) i
- mogućnost korišćenja javnih telefonskih govornica ili drugih javno dostupnih pristupnih tačaka za javnu govornu uslugu, u svakom momentu, u skladu sa opravdanim zahtjevima i potrebama krajnjih korisnika u pogledu geografske pokrivenosti i kvaliteta usluge, ako Agencija utvrdi potrebu obezbjeđenja dostupnosti ili cjenovne pristupačnosti ovih usluga.

Brzina pružanja odgovarajućeg širokopojasnog pristupa internetu

Član 4

Agencija, u skladu sa Zakonom, utvrđuje uslugu odgovarajućeg širokopojasnog pristupa internetu, uzimajući u obzir najmanju brzinu širokopojasnog pristupa koju koristi većina potrošača i koja mora osigurati brzine pristupa potrebne za korišćenje najmanjeg skupa usluga definisanih Zakonom.

Brzine pružanja odgovarajućeg širokopojasnog pristupa internetu, utvrđene su na osnovu Analize kvaliteta pružanja univerzalnih usluga koju je Agencija uradila u skladu sa Zakonom.

Operatori univerzalne usluge obavezni su da obezbijede minimalnu brzinu preuzimanja (download) podataka od najmanje 10 Mb/s i brzinu slanja (upload) podataka od najmanje 1 Mb/s za uslugu širokopojasnog pristupa internetu.

II. UTVRĐIVANJE PARAMETARA KVALITETA UNIVERZALNE USLUGE

Mjerenje kvaliteta usluga

Član 5

Operator univerzalne usluge vrši mjerenje parametara kvaliteta univerzalne usluge koju pruža, u skladu sa definicijama i metodama mjerenja navedenim u standardima datim u Prilogu 1 koji je sastavni dio ovog Pravilnika.

Izvještaj iz Priloga 2 ovog Pravilnika dostavlja se kvartalno i godišnje u skladu sa Zakonom.

Operatori univerzalne usluge odgovorni su da obezbijede kvalitet univerzalne usluge koju pružaju.

Agencija može, u skladu s odgovarajućim međunarodnim normama, odlukama i preporukama, utvrditi i dodatne načine i postupke mjerenja parametara kvaliteta univerzalne usluge, koje će objaviti na odgovarajući način.

III. PARAMETRI KVALITETA UNIVERZALNE USLUGE

Parametri kvaliteta univerzalne usluge

Član 6

Parametri kvaliteta univerzalne usluge su:

- vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji;
- učestalost kvarova na pristupnoj liniji;
- vrijeme otklanjanja kvara;
- učestalost neuspješnih poziva;
- vrijeme uspostavljanja poziva;
- vrijeme odziva službe za korisnike;
- vrijeme odziva Univerzalne službe informacija;
- procenat javnih telefonskih govornica u funkciji;
- učestalost prigovora na račun za univerzalne usluge i
- brzina prenosa podataka.

Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji

Član 7

Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji ne može preći 65 dana za 95% ostvarenih priključaka u posmatranom periodu, odnosno 90 dana za 99% ostvarenih priključaka u posmatranom periodu.

Učestalost kvarova na pristupnoj liniji

Član 8

Učestalost kvarova po pristupnoj liniji (priključku) ne može preći 15% u posmatranom periodu.

Vrijeme otklanjanja kvara

Član 9

Vrijeme otklanjanja smetnje i kvara utvrđuje se za sve kvarove prijavljene od strane korisnika bez obzira na mjesto kvara u posmatranom periodu.

Vrijeme otklanjanja kvara u posmatranom periodu ne može preći 48 sati za 80% svih kvarova.

Učestalost neuspješnih poziva

Član 10

Učestalost neuspješnih poziva u elektronskoj komunikacionoj mreži operatora univerzalnih usluga ne smije preći 2% od ukupnog broja pokušanih poziva u posmatranom periodu, kada se radi o pozivima ka destinacijama u Crnoj Gori.

Vrijeme uspostavljanja poziva

Član 11

Prosječno vrijeme uspostavljanja poziva u elektronskoj komunikacionoj mreži operatora univerzalnih usluga ne može preći 3 sekunde u posmatranom periodu.

Vrijeme uspostavljanja poziva u elektronskoj komunikacionoj mreži operatora univerzalnih usluga, u kojem je uspostavljeno 80% poziva u posmatranom periodu, ne može preći 5 sekundi.

Vrijeme odziva službe za korisnike

Član 12

Prosječno vrijeme odziva službe za korisnike, ne smije preći 15 sekundi u posmatranom periodu.

Procenat poziva na koje su operateri odgovorili u vremenu do 20 sekundi, ne smije biti manji od 80% u posmatranom periodu.

Vrijeme odziva Univerzalne službe informacija

Član 13

Prosječno vrijeme odziva Univerzalne službe informacija ne smije preći 15 sekundi u posmatranom periodu.

Procenat poziva na koje Univerzalna služba informacija odgovori u vremenu do 20 sekundi, ne smije biti manji od 80% u posmatranom periodu.

Procenat javnih telefonskih govornica u funkciji

Član 14

Procenat javnih telefonskih govornica u funkciji ne smije biti manji od 98% od ukupnog broja javnih telefonskih govornica, postavljenih i prijavljenih Agenciji, u posmatranom periodu.

Brzina prenosa podataka

Član 15

Minimalna brzina prenosa podataka za pristup internetu definisana je u članu 4 stav 3 ovog Pravilnika.

Učestalost prigovora na račun za univerzalnu uslugu

Član 16

Učestalost osnovanih prigovora na račun za univerzalne usluge ne smije preći 0,5% od ukupnog broja izdatih računa u posmatranom periodu.

IV. OBAVEZE OPERATORA UNIVERZALNE USLUGE

Član 17

Pružanje univerzalne usluge

Operatori univerzalnih usluga dužni su da realizuju svaki opravdani zahtjev korisnika za pružanje univerzalne usluge odgovarajućeg širokopojasnog pristupa internetu i uslugama govorne komunikacije, uključujući i priključak na fiksnoj lokaciji, po pristupačnoj cijeni na fiksnoj lokaciji korisnika, odnosno na mjestu njegovog prebivališta odnosno registrovanom sjedištu poslovnog subjekta.

Zahtjev za pružanje univerzalne usluge mogu zatražiti i preduzetnici, mala i srednja preduzeća i neprofitne organizacije.

Zahtjev iz stava 1 ovog člana, opravdan je ako su ispunjeni uslovi definisani u tačkama 1 i 2, takođe, ako zahtjev iz stava 1 ovog člana uključuje i realizaciju priključka treba da bude ispunjen i jedan od uslova definisanih tačkama 3 zaključno sa tačkom 6:

1. korisnik zahtijeva samo jedan priključak na javnu elektronsku komunikacionu mrežu na lokaciji prebivališta odnosno registrovanom sjedištu poslovnog subjekta;
2. korisnik na lokaciji na koju se zahtjev odnosi ne može kod drugog operatora koristiti elektronske komunikacione usluge, koje odgovaraju uslugama iz opsega univerzalne usluge, sa istim ili boljim karakteristikama od onih definisanih univerzalnom uslugom;
3. da se lokacija na kojoj se traži realizacija priključka, u slučaju javne fiksne elektronske komunikacione mreže, nalazi na udaljenosti do 300 m od najbliže pristupne tačke javne elektronske komunikacione mreže operatora univerzalne usluge, bez obzira koliko bi koštala realizacija priključka;
4. da se lokacija na kojoj se traži realizacija priključka, u slučaju javne mobilne elektronske komunikacione mreže, nalazi unutar područja pokrivenosti mrežom na osnovu predikcije pokrivenosti signalom koju radi Agencija, bez obzira koliko bi koštala realizacija priključka, ali da ispunjava parametre kvaliteta propisane ovim Pravilnikom;
5. da trošak realizacije priključka ne prelazi iznos od 3.600,00 € (bez PDV-a).
6. da bez dodatnih troškova za podnosioc zahtjeva, izvrši proširenje mreže pod uslovom da na površini od najmanje 0,1 km² postoji najmanje deset (10) neriješenih zahtjeva za realizaciju priključka.

Ako korisnik želi više od jednog priključka, svaki dodatni priključak dužan je da plati po uobičajenim komercijalnim uslovima koje daje operator univerzalne usluge.

Realizacija opravdanog zahtjeva

Član 18

Zahtjev za pružanje univerzalne usluge, korisnik podnosi u pisanoj formi, operatoru univerzalne usluge.

Opravedani zahtjev za pružanje univerzalne usluge se može realizovati bilo kojom tehnologijom ili kombinacijom tehnologija, koje zadovoljavaju zahtjeve univerzalne usluge.

Za potrebe realizacije opravdanog zahtjeva operator univerzalne usluge može iznajmiti infrastrukturu i/ili koristiti usluge drugih operatora, ako na lokaciji na koju se zahtjev odnosi nema izgrađenu elektronsku komunikacionu mrežu ili odgovarajuću pokrivenost signalom.

Operator univerzalne usluge je dužan da realizuje pružanje univerzalne usluge u roku od najviše 65 dana od dana podnošenja zahtjeva za realizaciju iste.

U slučaju zahtjeva za pružanje univerzalne usluge koji se odnose na isto područje i podnose se zajedno operatoru univerzalne usluge, takvi se zahtjevi tretiraju kao jedna cjelina, a trošak priključka, ako ga ima, pada na teret korisnika koji se dijeli u istom iznosu među njima.

Postupak za realizaciju opravdanog zahtjeva za pružanje univerzalne usluge

Član 19

Korisnik podnosi zahtjev za pružanje univerzalne usluge operatoru univerzalne usluge.

Zahtjev se podnosi u pisanoj formi i sadrži relevantne podatke o korisniku i lokaciji na kojoj se traži pružanje univerzalne usluge.

Operator univerzalne usluge je dužan da, u roku od najviše 15 dana od dana prijema zahtjeva za pružanje univerzalne usluge, dostavi odgovor da li je zahtjev opravdan ili nije.

Ukoliko zahtjev uključuje i realizaciju priključka, operator je dužan da izvrši procjenu troška priključenja i dostavi odgovor u istom roku da li je zahtjev prihvaćen kao opravdan, odnosno da li će biti realizovan bez dodatnih troškova za korisnika, u roku predviđenom članom 18 stav 4 ovog Pravilnika.

Korisnik je dužan da u roku od pet dana od dana prijema obračuna troškova za realizaciju priključka, dostavi operatoru univerzalne usluge pisanu saglasnost o prihvatanju realizacije pružanja univerzalne usluge.

Davanje saglasnosti iz stava 3 ovog člana obavezuje korisnika u smislu da ne može odustati od zaključenja ugovora, osim u slučaju više sile.

Korisnik je dužan da potpiše ugovor o korišćenju univerzalne usluge na period od najmanje 24 mjeseca.

Realizacija zahtjeva uz dodatne troškove

Član 20

Ako zahtjev krajnjeg korisnika ne ispunjava uslove iz člana 17 ovog Pravilnika operator univerzalne usluge je dužan da, u roku od 15 dana od prijema takvog zahtjeva, dostavi korisniku detaljan obračun predviđenih troškova priključenja i opis planiranog tehničkog rješenja.

U tom slučaju, korisnik ima mogućnost realizacije priključka ako plati troškove koji prelaze iznos od 3.600,00 € (bez PDV-a), ali je dužan da prethodno dostavi pisanu saglasnost operatoru univerzalne usluge u roku od pet dana od dana prijema obračuna troškova za realizaciju priključka, pri čemu operator može korisniku ponuditi mogućnost plaćanja prekomjernog iznosa u ratama.

Davanje saglasnosti iz stava 2 ovog člana obavezuje korisnika u smislu da ne može odustati od zaključenja ugovora, osim u slučaju više sile.

Rok za realizaciju priključka je najviše 65 dana od dana kada korisnik prihvati ponudu i dostavi saglasnost da snosi dodatne troškove.

Korisnik je dužan da potpiše ugovor o korišćenju univerzalne usluge na period od najmanje 24 mjeseca.

Ugovaranje alternativnog paketa usluga

Član 21

Korisnik kojem je omogućeno pružanje univerzalne usluge na osnovu prava na univerzalnu uslugu ima pravo da, uz saglasnost operatora univerzalne usluge, zaključi ugovor za korišćenje drugog komercijalnog paketa usluga, pod uslovom da za to postoji tehnička mogućnost.

U tom slučaju, korisnik zadržava pravo na priključak ostvaren u okviru univerzalne usluge, dok se dalja isporuka i naplata usluga vrši prema uslovima izabranog komercijalnog paketa koji je predmet ugovora između korisnika i operatora.

Izvjštavanje Agencije o zahtjevima za pružanje univerzalne usluge

Član 22

Operator univerzalne usluge dužan je da jednom mjesečno, najkasnije do 10. u mjesecu za prethodni mjesec, dostavi Agenciji izvještaj o svim podnijetim zahtjevima korisnika za pružanje univerzalne usluge.

Izvještaj mora da sadrži podatke o svakom zahtjevu, uz jasno navođenje da li je zahtjev prihvaćen kao opravdan ili odbijen kao neopravdan, sa obrazloženjem razloga za takvu odluku.

Uz izvještaj, operator je obavezan da dostavi i detaljan troškovnik priključaka:

- zahtjeva koji su opravdani;
- zahtjeva za lica sa invaliditetom i lica u stanju socijalne potrebe;
- zahtjeva koji su realizovani uz dodatno plaćanje korisnika i
- zahtjeva koji su odbijeni jer korisnik neće da plati prekomjerni iznos.

Takođe, operator je dužan da priloži obrazloženje tehničkih rješenja koja su bila predmet razmatranja, kao i svu drugu relevantnu dokumentaciju vezanu za postupak obrade i odlučivanja po zahtjevima.

Posebne obaveze operatora univerzalne usluge

Član 23

Operatori univerzalne usluge dužni su omogućiti ispravno i nesmetano funkcionisanje svoje komunikacione mreže u djelokrugu svoje odgovornosti u skladu s odredbama Zakona, ovoga Pravilnika i drugim propisima donesenim na osnovu Zakona.

Operatori univerzalne usluge dužni su da omogućiti dostupnost svojih komunikacionih usluga tokom 24 sata svakoga dana u sedmici. Ukoliko su zbog razloga više sile primorani privremeno ukinuti ili ograničiti određeni broj ili vrstu usluga, operatori univerzalne usluge su dužni u najkraćem mogućem roku omogućiti univerzalnu uslugu.

Operatori univerzalne usluge dužni su uspostaviti i održavati:

1. službu podrške korisnicima usluga i
2. službu za prijavu i otklanjanje smetnji i kvarova.

Obaveza javnog informisanja o univerzalnoj usluzi

Član 24

Operator univerzalne usluge dužan je da sve informacije u vezi sa ostvarivanjem prava na univerzalnu uslugu učini javno dostupnim putem svoje internet stranice, i to tako da budu jasno istaknute na početnoj stranici sajta, lako dostupne korisnicima bez potrebe za dodatnim pretragama.

Pored toga, operator je dužan da iste informacije istakne i u svojim poslovnicama, na vidljivom mjestu, kako bi korisnici bili pravovremeno i potpuno informisani o uslovima, postupku, cijenama i pravima u vezi sa univerzalnom uslugom.

Dostavljanje dodatnih podataka Agenciji

Član 25

Operatori univerzalne usluge dužni su da do 01.04. svake kalendarske godine, za prethodnu kalendarsku godinu, dostave Agenciji izvještaj o pružanju univerzalne usluge u skladu sa odredbama Zakona i ovog Pravilnika, koji posebno sadrži podatke o:

1. geografskoj pokrivenosti korisnika usluga;
2. cijenama univerzalne usluge;
3. troškovima pružanja univerzalne usluge, ukupnom prihodu ostvarenom na osnovu pružanja tih usluga;
4. broju korisnika samostalnih i vezanih univerzalnih usluga (usluga širokopojasnog pristupa i usluga govorne komunikacije);
5. broju korisnika samostalnih i vezanih univerzalnih usluga koje su prilagođene potrebama lica sa invaliditetom i lica u stanju socijalne potrebe;
6. broju zatraženih, realizovanih i odbijenih zahtjeva za pružanje univerzalne usluge kao i razlozima za odbijanje zahtjeva za pružanje univerzalne usluge i
7. broju zatraženih, realizovanih i odbijenih zahtjeva za pružanje univerzalne usluge za lica sa invaliditetom i lica u stanju socijalne potrebe kao i razlozima za odbijanje zahtjeva za pružanje univerzalnih usluga.

Ako operatori univerzalne usluge ne dostave podatke o ostvarenom ukupnom prihodu od pružanja usluga iz stava 1 ovoga člana, Agencija ima pravo da izvrši procjenu ukupnog prihoda operatora univerzalne usluge.

V. CIJENE UNIVERZALNE USLUGE

Način određivanja cijena univerzalne usluge

Član 26

Agencija će u Analizi kvaliteta pružanja univerzalne usluge (u daljem tekstu: Analiza), koja se sprovodi jednom u tri godine, a po potrebi može i ranije, odrediti maksimalne cijene univerzalne usluge.

Procjena pristupačnosti posebnih cijena univerzalne usluge

Član 27

U Analizi Agencija će definisati maksimalne cjenovne opcije ili pakete za korisnike univerzalne usluge, kao i maksimalne cjenovne opcije ili pakete za lica sa invaliditetom i lica u stanju socijalne potrebe.

Agencija će u Analizi dati odvojene cjenovne opcije za uslugu govorne komunikacije i za uslugu pristupa internetu, odnosno za paket koji uključuje obje usluge za standardne korisnike univerzalne usluge, kao i za lica sa invaliditetom i lica u stanju socijalne potrebe.

Prestanak važenja

Član 28

Danom početka primjene ovog Pravilnika prestaju da važe: Uredba o minimalnom skupu usluga koje obuhvata univerzalni servis ("Sl. list CG", br. 46/14 i 72/20), Pravilnik o kvalitetu usluga univerzalnog servisa ("Sl. list CG", broj 23/14), Pravilnik o utvrđivanju brzine prenosa podataka za funkcionalan pristup internetu putem univerzalnog servisa ("Sl. list CG", br. 46/14, 80/18 i 10/24), Pravilnik o kriterijumima za ocjenu opravdanosti zahtjeva korisnika za pristup javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži putem univerzalnog servisa ("Sl. list CG", broj 56/13) i Pravilnik o načinu procjene pristupačnosti cijena usluga i posebnih paketa univerzalnog servisa za socijalno ugrožena lica i lica sa invaliditetom ("Sl. list CG", br. 33/14 i 13/17).

Stupanje na snagu

Član 29

Ovaj Pravilnik stupa na snagu danom objavljivanja u "Službenom listu Crne Gore", a primjenjivaće se od 25.01.2026. godine.

Broj: 0405-4862/1

Podgorica, 28.08.2025. godine

Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost

Predsjednik Savjeta,

dr Milan B. Radulović, dipl.inž.el., s.r.

PRILOG 1

PARAMETRI KVALITETA UNIVERZALNIH USLUGA KOJI SE MJERE

Parametri kvaliteta univerzalnih usluga koji se mjere su dati u sljedećoj tabeli:

Naziv parametara kvaliteta univerzalnih usluga	Opis parametara kvaliteta univerzalnih usluga	Metoda mjerenja
Vrijeme uspostavljanja usluge	ETSI EG 202 057-1	ETSI EG 202 057-1
Učestalost kvarova na pristupnoj liniji	ETSI EG 202 057-1	ETSI EG 202 057-1
Vrijeme otklanjanja kvara	ETSI EG 202 057-1	ETSI EG 202 057-1
Učestalost neuspješnih poziva	ETSI EG 202 057-2	ETSI EG 201 769-1
Vrijeme uspostavljanja poziva	ETSI EG 202 057-2	ETSI EG 201 769-1
Vrijeme odziva operatera	ETSI EG 202 057-1	ETSI EG 202 057-1
Vrijeme odziva Univerzalne službe informacija	ETSI EG 202 057-1	ETSI EG 202 057-1
Procenat javnih telefonskih govornica u funkciji	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Učestalost prigovora na račun univerzalnih usluga	ETSI EG 202 057-1	ETSI EG 202 057-1
Brzina prenosa podataka	ETSI EG 202 057-4	ETSI EG 202 057-4

PRILOG 2

IZVJEŠTAJ

o parametrima kvaliteta univerzalne usluge

Naziv operatora univerzalne usluge: _____

Univerzalna usluga: _____

Podaci za posmatrani period: _____

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga	(dani i sati)
	za 99 % uspostavljenih usluga	(dani i sati)
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	%
1.2 Učestalost kvarova na pristupnoj liniji	broj kvarova/prosječan broj pristupnih linija	%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80 % kvarova na pristupnoj liniji	(sati)
	za 95 % kvarova na pristupnoj liniji	(sati)
	% uklonjenih kvarova na pristupnoj liniji ciljanog dana	%
	radno vrijeme službe za prijavu kvarova	od do radnim danom od do subotom od do vikendom
1.4 Učestalost neuspješnih poziva	% svih poziva	%
1.5 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve pozive	(sekunde)
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih poziva	(sekunde)
1.6 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora	(sekunde)
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	%
1.7 Vrijeme odziva Univerzalne službe informacija	prosječno vrijeme odgovora	(sekunde)
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	%
1.8 Učestalost prigovora na račun za univerzalnu uslugu	%	%
1.9. Izmjerena brzina prenosa podataka u pravcu ka korisniku (download)	percentil 95 (download)	Mbit/s
	percentil 5 (download)	Mbit/s
	srednja vrijednost i standardna devijacija u dolaznom smjeru (download)	Mbit/s
1.10. Izmjerena brzina prenosa podataka u pravcu	percentil 95 (upload)	Mbit/s
	percentil 5 (upload)	Mbit/s

ka servis provajderu (upload)	srednja vrijednost i standardna devijacija u odlaznom smjeru (upload)	Mbit/s
----------------------------------	---	--------

*Percentil:

percentil 95 znači da 95% uzoraka ima vrijednost manju ili jednaku od vrijednosti brzine date u tabeli (izražene u Mbit/s).

percentil 5 znači da 5% uzoraka ima vrijednost manju ili jednaku od vrijednosti brzine date u tabeli (izražene u Mbit/s).