

## OBRAZAC 1.

Izvještaj o vrijednostima parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži – usluga fiksne telefonije

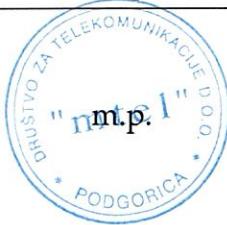
Naziv operatora:Mtel d.o.o.

Podaci za period: od 01.01.2020. do 31.03.2020.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	(dani) 3,1
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	% 100
	Vrijeme primanja zahtjeva	Od 0 do 24 radnim danom od 0 do 24 subotom od 0 do 24 nedjeljom
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu	% 1,97
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	(sati) 26,39
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	(sati) 45,63
	za 80% ostalih kvarova	(sati)14,91
	za 95% ostalih kvarova	(sati)18,89
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	%
	Vrijeme primanja zahtjeva	od 0 do 24 radnim danom od 0 do 24 subotom od 0 do 24 nedjeljom
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	(sekunde) 22,73
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 89,77
1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	(sekunde) 22,73
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 89,77
1.6 Procenat javnih telefonskih govornica u funkciji	% u posmatranom razdoblju	%
1.7 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	% 0,1
1.8 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike)	% u posmatranom razdoblju	% nemamo
1.9 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva	% u posmatranom razdoblju	% 0
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	6.31%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	(sekunde) 0.634 sec

	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	(sekunde) 0.730sec
--	--	-----------------------

Mjesto i datum:



potpis odgovorne osobe  
Vladimir Lučić

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Vladimir Lučić".

## OBRAZAC 2.

Izvještaj o vrijednostima parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži – usluga pristupa internetu

Naziv operatora: Mtel d.o.o.

Podaci za period: od 01.01.2020. do 31.03.2020.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	(dani) 3,15
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	% 100
	Vrijeme primanja zahtjeva	od 0 do 24h radnim danom od 0 do 24h subotom od 0 do 24h nedjeljom
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu	% 8,61
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	(sati) 27,37
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	(sati) 45,57
	za 80% ostalih kvarova	(sati) 8,97
	za 95% ostalih kvarova	(sati) 14,87
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	%
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	Vrijeme primanja zahtjeva	od 0 do 24 radnim danom od 0 do 24 subotom od 0 do 24 nedjeljom
	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	(sekunde) 22,73
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 89,77
1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike)	% u posmatranom razdoblju	% nemamo
1.7 Dostignuta brzina slanja podataka („upload“)	Maksimalna brzina	kbit/s
	Minimalna brzina	kbit/s
	Srednja vrijednost brzine	kbit/s
	Standardna devijacija brzine	kbit/s
1.8 Dostignuta brzina preuzimanja podataka („download“)	Maksimalna brzina	kbit/s
	Minimalna brzina	kbit/s
	Srednja vrijednost brzine	kbit/s
	Standardna devijacija brzine	kbit/s
1.9 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	%
1.10 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	(ms)
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms)

Mjesto i datum:



potpis odgovorne osobe



QoS-obrasci I kvartal  
2020.xlsx

**Napomena: brzine slanja i preuzimanja podataka mjere se i dostavljaju (objavljaju) posebno za svaki korisnički paket**

**OBRAZAC 3.**

**Izvještaj o vrijednostima parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži – usluga distribucije AVM sadržaja**

**Naziv operatora: Mtel d.o.o.**

**Podaci za period: od 01.01.2020. do 31.03.2020.**

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	(dani) 4,1
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	% 100
	Vrijeme primanja zahtjeva	od 0 do 24h radnim danom od 0 do 24h subotom od 0 do 24h nedjeljom
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu	% 6,91
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	(sati) 26,89
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	(sati) 47,24
	za 80% ostalih kvarova	(sati)14,02
	za 95% ostalih kvarova	(sati)16,94
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	%
	Vrijeme primanja zahtjeva	od 08 do 24h radnim danom od 08 do 24h subotom od 08 do 24h nedjeljom
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	(sekunde) 22,73
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 89,77
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	% 0,1
1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike)	% u posmatranom razdoblju	% nemamo

Mjesto i datum:



potpis odgovorne osobe

#### OBRAZAC 4.

Izvještaj o vrijednostima parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži – usluga mobilne telefonije

Naziv operatora: Mtel d.o.o.

Podaci za period: od 01.01.2020. do 31.03.2020.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju	(sekundi) 22,73
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 89,77
1.2 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju	(sekundi) 22,73
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 89,77
1.3 Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	% 0,02
1.4 Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnik)	% u posmatranom razdoblju	% 0,03
1.5 Učestalost raskinutih veza	% u posmatranom razdoblju	0.188 %
1.6 Učestalost neuspješnih SMS poruka <sup>1</sup>	% u posmatranom razdoblju	0.76 %
1.7. Vrijeme prijenosa SMS poruka <sup>1</sup>	prosječno vrijeme prijenosa poruka u posmatranom razdoblju	4.91sec
1.8 Učestalost neuspješnih MMS poruka <sup>1</sup>	% u posmatranom razdoblju	2.85%
1.9 Vrijeme prijenosa MMS poruka <sup>1</sup>	prosječno vrijeme prijenosa poruka u posmatranom razdoblju	35.11 sec
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0.282%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	4.76sec
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	5.35 sec
1.12 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva	% u posmatranom razdoblju	0 %

Mjesto i datum:

potpis odgovorne osobe



*Neven Brković*

<sup>1</sup> Vrijednosti ovih parametara se odnose na navedene usluge u sopstvenoj mreži

## OBRAZAC 5.

Izvještaj o vrijednostima parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži – usluga pristupa internetu

Naziv operatora: Mtel d.o.o.

Podaci za period: od 01.01.2020. do 31.03.2020.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Dostignuta brzina slanja podataka („upload”)	Maksimalna brzina	114528kbit/s
	Minimalna brzina	213 kbit/s
	Srednja vrijednost brzine	38851 kbit/s
	Standardna devijacija brzine	29 852 kbit/s
1.2 Dostignuta brzina preuzimanja podataka („download”)	Maksimalna brzina	119821 Kbit/s
	Minimalna brzina	97854 kbit/s
	Srednja vrijednost brzine	75759 kbit/s
	Standardna devijacija brzine	16849 kbit/s
1.3 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	0%
1.4 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	15.5(ms)
	Standardna devijacija kašnjenja	5,1 (ms)

Mjesto i datum:



potpis odgovorne osobe

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Agus Savajevic'.