

OBRAZAC 1.

Izveštaj 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 01.01.2017. do 31.12.2017.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	(dani) 1,05
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	% 99
	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	% 8,25
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	(sati) 8
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	(sati) 12
	za 80% ostalih kvarova	(sati)16
	za 95% ostalih kvarova	(sati)20,5
	% 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) 26,64
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 88,94
1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	(sekunde) 26,64
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 88,94
1.6 Procenat javnih telefonskih govornica u funkciji	% u posmatranom razdoblju	%
1.7 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	% 0.12
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	0.174 %
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	(sekunde) 2.475 sec

	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	(sekunde) 2.64sec
	prosječno vrijeme za međunarodne pozive	(sekunde) 3.16 sec
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih međunarodnih poziva	(sekunde) 3.45sec

Mjesto i datum:

12. 01. 2018.



potpis odgovorne osobe

[Handwritten signature]

OBRAZAC 2.

Izveštaj 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 01.01.2017. do 31.12.2017.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	(dani) 1,05
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	% 99
	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	% 8,25
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	(sati) 8
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	(sati) 12
	za 80% ostalih kvarova	(sati)16
	za 95% ostalih kvarova	(sati)20,5
	% 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) 26,64
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 88,94
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	% 0.12
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:

12.01.2018.



potpis odgovorne osobe

OBRAZAC 3.

Izveštaj 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 01.01.2017. do 31.12.2017.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	(dani) 1,05
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	% 95
	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	% 8.25
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	(sati) 8
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	(sati) 12
	za 80% ostalih kvarova	(sati)16
	za 95% ostalih kvarova	(sati)20,5
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	%
	Vrijeme primanja zahtjeva	od 0 do 24h radnim danom od 0 do 24h subotom od 0 do 24h nedjeljom
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	(sekunde) 26,64
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 88,94
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	% 0,12
1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike)	% u posmatranom razdoblju	% nemamo

Mjesto i datum:

12. 01. 2018.



potpis odgovorne osobe

PAKET: Net 512 (WiMax)

Internet

1.11 Dostignuta brzina prenosa podataka	Maksimalna brzina prenosa	kbit/s 312/512 (upload/download)
	Minimalna brzina prenosa	kbit/s 282/495 (upload/download)
	Srednja vrijednost brzine prenosa	kbit/s 294/496 (upload/download)
	Standardna devijacija brzine prenosa	kbit/s 5
1.12 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	% 0
1.13 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	(ms) 54,23
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms) 5

PAKET: Net 1024 (WiMax)

Internet

1.11 Dostignuta brzina prenosa podataka	Maksimalna brzina prenosa	kbit/s 677/1018 (upload/download)
	Minimalna brzina prenosa	kbit/s 514/976 (upload/download)
	Srednja vrijednost brzine prenosa	kbit/s 575/ 997 (upload/download)
	Standardna devijacija brzine prenosa	kbit/s 6
1.12 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	% 0
1.13 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	(ms) 55,32
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms) 5

PAKET: Net 2048 (WiMax)

Internet

1.11 Dostignuta brzina prenosa podataka	Maksimalna brzina prenosa	kbit/s 616/2233 (upload/download)
	Minimalna brzina prenosa	kbit/s 525/1947 (upload/download)
	Srednja vrijednost brzine prenosa	kbit/s 578/2006 (upload/download)
	Standardna devijacija brzine prenosa	kbit/s 8
1.12 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	% 0
1.13 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	(ms) 53.21
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms) 5

PAKET: Sim Net 256(WiMax)

Internet		
1.11 Dostignuta brzina prenosa podataka	Maksimalna brzina prenosa	kbit/s 295 / 318 (upload/download)
	Minimalna brzina prenosa	kbit/s 235 /275 (upload/download)
	Srednja vrijednost brzine prenosa	kbit/s 254 /292 (upload/download)
	Standardna devijacija brzine prenosa	kbit/s 4
1.12 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	% 0
1.13 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	(ms) 54,56
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms) 5

PAKET: Sim Net 512 (WiMax)

Internet

1.11 Dostignuta brzina prenosa podataka	Maksimalna brzina prenosa	kbit/s 519 / 534 (upload/download)
	Minimalna brzina prenosa	kbit/s 479 /483 (upload/download)
	Srednja vrijednost brzine prenosa	kbit/s 492 /495 (upload/download)
	Standardna devijacija brzine prenosa	kbit/s 4
1.12 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	% 0
1.13 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	(ms) 52.34
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms) 5

PAKET: Sim Net 1024 (WiMax)

Internet		
1.1. Dostignuta brzina prenosa podataka	Maksimalna brzina prenosa	kbit/s 1017 / 1024 (upload/download)
	Minimalna brzina prenosa	kbit/s 975 /984 (upload/download)
	Srednja vrijednost brzine prenosa	kbit/s 994 /997 (upload/download)
	Standardna devijacija brzine prenosa	kbit/s 6
1.1. Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	% 0
1.1. Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	(ms) 41,23
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms) 5

PAKET: Sim Net 2048 (WiMax)

Internet

1.11 Dostignuta brzina prenosa podataka	Maksimalna brzina prenosa	kbit/s 2233/ 2238 (upload/download)
	Minimalna brzina prenosa	kbit/s 1955/ 1957 (upload/download)
	Srednja vrijednost brzine prenosa	kbit/s 20186,7 /2021 (upload/download)
	Standardna devijacija brzine prenosa	kbit/s 5
1.12 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	% 0
1.13 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	(ms) 51.21
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms) 5

PAKET: Flash4 (HFC mreža)

Internet		
1.7 Dostignuta brzina slanja podataka („upload“)	Maksimalna brzina	kbit/s 512
	Minimalna brzina	kbit/s 166.87
	Srednja vrijednost brzine	kbit/s 334.23
	Standardna devijacija brzine	kbit/s 1.54
1.8 Dostignuta brzina preuzimanja podataka („download“)	Maksimalna brzina	kbit/s 4093
	Minimalna brzina	kbit/s 1024
	Srednja vrijednost brzine	kbit/s 2728.21
	Standardna devijacija brzine	kbit/s 7.15
1.9 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	0%
1.10 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	(ms)19.31
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms) 0.75

PAKET: Flash 8 (HFC mreža)

Internet		
1.7 Dostignuta brzina slanja podataka („upload“)	Maksimalna brzina	kbit/s 767
	Minimalna brzina	kbit/s 255.21
	Srednja vrijednost brzine	kbit/s 467.85
	Standardna devijacija brzine	kbit/s 4.25
1.8 Dostignuta brzina preuzimanja podataka („download“)	Maksimalna brzina	kbit/s 8194
	Minimalna brzina	kbit/s 2047
	Srednja vrijednost brzine	kbit/s 5465.21
	Standardna devijacija brzine	kbit/s 19.45
1.9 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	0%
1.10 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	(ms) 19.20
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms) 0.54

PAKET: Flash 15 (HFC mreža)			
Internet			
1.7 Dostignuta brzina slanja podataka („upload“)	Maksimalna brzina	kbit/s	1024
	Minimalna brzina	kbit/s	337.90
	Srednja vrijednost brzine	kbit/s	682.57
	Standardna devijacija brzine	kbit/s	6.22
1.8 Dostignuta brzina preuzimanja podataka („download“)	Maksimalna brzina	kbit/s	15360
	Minimalna brzina	kbit/s	3840
	Srednja vrijednost brzine	kbit/s	10238.96
	Standardna devijacija brzine	kbit/s	24.4
1.9 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka		0%
1.10 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	(ms)	19.20
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms)	0.51

PAKET: Flash 25 (HFC mreža)

Internet			
1.7 Dostignuta brzina slanja podataka („upload“)	Maksimalna brzina		kbit/s 2048
	Minimalna brzina		kbit/s 675.79
	Srednja vrijednost brzine		kbit/s 1364.62
	Standardna devijacija brzine		kbit/s 4.49
1.8 Dostignuta brzina preuzimanja podataka („download“)	Maksimalna brzina		kbit/s 25586
	Minimalna brzina		kbit/s 6421
	Srednja vrijednost brzine		kbit/s 19063
	Standardna devijacija brzine		kbit/s 502.32
1.9 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka		0%
1.10 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja		(ms) 19.23
	Standardna devijacija kašnjenja		(ms) 0.58

PAKET: Flash 50 (HFC mreža)**Internet**

1.7 Dostignuta brzina slanja podataka („upload“)	Maksimalna brzina	kbit/s 5120
	Minimalna brzina	kbit/s 1689
	Srednja vrijednost brzine	kbit/s 3413
	Standardna devijacija brzine	kbit/s 8.02
1.8 Dostignuta brzina preuzimanja podataka („download“)	Maksimalna brzina	kbit/s 51200
	Minimalna brzina	kbit/s 12800
	Srednja vrijednost brzine	kbit/s 34129
	Standardna devijacija brzine	kbit/s 574.50
1.9 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	0%
1.10 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	(ms)2.5
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms) 0.15

OBRAZAC 4.**Izveštaj 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 01.01.2017. do 31.12.2017.**

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju	(sekunde) 26,64
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 88,94
1.2 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju	(sekunde) 26,64
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 88,94
1.3 Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	% 0.01
1.4 Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnik)	% u posmatranom razdoblju	% 0.11
1.5 Učestalost raskinutih veza	% u posmatranom razdoblju	0.237%
1.6 Učestalost neuspješnih SMS poruka ¹	% u posmatranom razdoblju	0.573%
1.7. Vrijeme prijenosa SMS poruka ¹	prosječno vrijeme prijenosa poruka u posmatranom razdoblju	4.94sec
1.8 Učestalost neuspješnih MMS poruka ¹	% u posmatranom razdoblju	2.387%
1.9 Vrijeme prijenosa MMS poruka ¹	prosječno vrijeme prijenosa poruka u posmatranom razdoblju	31.20sec
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0.407%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	5.51sec
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	6.30sec
	prosječno vrijeme za međunarodne pozive	3.817sec
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih međunarodnih poziva	4.797 sec
1.12 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva	% u posmatranom razdoblju	% 0

Mjesto i datum:

12.01.2018.

potpis odgovorne osobe

¹ Vrijednosti ovih parametara se odnose na navedene usluge u sopstvenoj mreži

OBRAZAC 5.

Izveštaj 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 01.01.2017. do 31.12.2017.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Dostignuta brzina slanja podataka („upload“)	Maksimalna brzina	49626.33kbit/s
	Minimalna brzina	18070kbit/s
	Srednja vrijednost brzine	44407.73 kbit/s
	Standardna devijacija brzine	9394.89kbit/s
1.2 Dostignuta brzina preuzimanja podataka („download“)	Maksimalna brzina	134130kbit/s
	Minimalna brzina	81210kbit/s
	Srednja vrijednost brzine	106852.6kbit/s
	Standardna devijacija brzine	5972kbit/s
1.3 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	0%
1.4 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	13.67 (ms)
	Standardna devijacija kašnjenja	4.07 (ms)

Mjesto i datum:

12.01.2018.



potpis odgovorne osobe

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Dagmar Bugarin", written over the text "potpis odgovorne osobe".