

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 01.04.2018. do 30.06.2018.

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	% 2,43
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	(sati) 27,93
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	(sati) 45,81
	za 80% ostalih kvarova	(sati)13,6
	za 95% ostalih kvarova	(sati)18,05
	% 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) 24,8
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 89,44
1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	(sekunde) 24,8
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 89,44
1.6 Procenat javnih telefonskih govornica u funkciji	% u posmatranom razdoblju	%
1.7 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	% 0,10
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	0.187 %
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	(sekunde) 2.78 sec

	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	(sekunde) 2.54 sec
	prosječno vrijeme za međunarodne pozive	(sekunde) 3.59 sec
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih međunarodnih poziva	(sekunde) 3.45 sec

Mjesto i datum:

PODGORICA, 5. 07. 2018.

m.p.

potpis odgovorne osobe

Munibović



OBRAZAC 2.

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

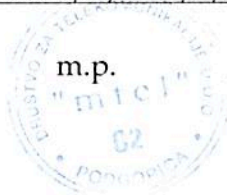
Naziv operatora: Mtel d.o.o.

Podaci za period: od 01.04.2018. do 30.06.2018.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	(dani) 3,01
	% 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	% 9,79
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	(sati) 27,43
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	(sati) 44,37
	za 80% ostalih kvarova	(sati)8,13
	za 95% ostalih kvarova	(sati)14,21
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	%
	Vrijeme primanja zahtjeva	od do radnim danom od do subotom od do nedjeljom
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	(sekunde) 24,8
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 89,44
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:

PODGORICA, 5.07.2018.



m.p.

potpis odgovorne osobe

Munibje Ygobit

PAKET: Net 512 (WiMax)

Internet

1.11 Dostignuta brzina prenosa podataka	Maksimalna brzina prenosa	kbit/s 314/515 (upload/download)
	Minimalna brzina prenosa	kbit/s 284/496 (upload/download)
	Srednja vrijednost brzine prenosa	kbit/s 296/498(upload/download)
	Standardna devijacija brzine prenosa	kbit/s 5
1.12 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	% 0
1.13Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	(ms) 54,37
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms) 5

PAKET: Net 1024 (WiMax)

Internet

1.11 Dostignuta brzina prenosa podataka	Maksimalna brzina prenosa	kbit/s 668/1007 (upload/download)
	Minimalna brzina prenosa	kbit/s 509/965 (upload/download)
	Srednja vrijednost brzine prenosa	kbit/s 569/ 991 (upload/download)
	Standardna devijacija brzine prenosa	kbit/s 6
1.12 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	% 0
1.13Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	(ms) 55,07
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms) 5

PAKET: Net 2048 (WiMax)

Internet		
1.11 Dostignuta brzina prenosa podataka	Maksimalna brzina prenosa	kbit/s 614/2237 (upload/download)
	Minimalna brzina prenosa	kbit/s 527/1943 (upload/download)
	Srednja vrijednost brzine prenosa	kbit/s 573/2011 (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) 53.17
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms) 5

PAKET: Sim Net 256(WiMax)

Internet

1.11 Dostignuta brzina prenosa podataka	Maksimalna brzina prenosa	kbit/s 297/ 321 (upload/download)
	Minimalna brzina prenosa	kbit/s 236 /277 (upload/download)
	Srednja vrijednost brzine prenosa	kbit/s 255 /297(upload/download)
	Standardna devijacija brzine prenosa	kbit/s 4
1.12 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	% 0
1.13Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	(ms) 54,43
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms) 5

PAKET: Sim Net 512 (WiMax)

Internet		
1.11 Dostignuta brzina prenosa podataka	Maksimalna brzina prenosa	kbit/s 521 / 541 (upload/download)
	Minimalna brzina prenosa	kbit/s 476 /481 (upload/download)
	Srednja vrijednost brzine prenosa	kbit/s 491 /496 (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) 52.21
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms) 5

PAKET: Sim Net 1024 (WiMax)

Internet

1.11 Dostignuta brzina prenosa podataka	Maksimalna brzina prenosa	kbit/s 1014 / 1022 (upload/download)
	Minimalna brzina prenosa	kbit/s 974/982 (upload/download)
	Srednja vrijednost brzine prenosa	kbit/s 992 /996 (upload/download)
	Standardna devijacija brzine prenosa	kbit/s 6
1.12 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	% 0
1.13Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	(ms) 41,37
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms) 5

PAKET: Sim Net 2048 (WiMax)

Internet		
1.11 Dostignuta brzina prenosa podataka	Maksimalna brzina prenosa	kbit/s 2235/ 2239 (upload/download)
	Minimalna brzina prenosa	kbit/s 1953/ 1956 (upload/download)
	Srednja vrijednost brzine prenosa	kbit/s 20184,3 /2024 (upload/download)
	Standardna devijacija brzine prenosa	kbit/s 5
1.12 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	% 0
1.13Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	(ms) 51.34
	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 164.98
	Srednja vrijednost brzine	kbit/s 335.12
	Standardna devijacija brzine	kbit/s 1.52
1.8 Dostignuta brzina preuzimanja podataka („download“)	Maksimalna brzina	kbit/s 4095
	Minimalna brzina	kbit/s 1026
	Srednja vrijednost brzine	kbit/s 2726
	Standardna devijacija brzine	kbit/s 7.14
1.9 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	0%
1.10 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	(ms)19.25
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms) 0.75

PAKET: Flash 8 (HFC mreza)

Internet		
1.7 Dostignuta brzina slanja podataka („upload“)	Maksimalna brzina	kbit/s 765
	Minimalna brzina	kbit/s 255.13
	Srednja vrijednost brzine	kbit/s 466.97
	Standardna devijacija brzine	kbit/s 4.49
1.8 Dostignuta brzina preuzimanja podataka („download“)	Maksimalna brzina	kbit/s 8187
	Minimalna brzina	kbit/s 2048
	Srednja vrijednost brzine	kbit/s 5463.98
	Standardna devijacija brzine	kbit/s 19.58
1.9 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	0%
1.10 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	(ms) 19.32
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms) 0.54

PAKET: Flash 15 (HFC mreza)		
Internet		
1.7 Dostignuta brzina slanja podataka („upload“)	Maksimalna brzina	kbit/s 1024
	Minimalna brzina	kbit/s 336.98
	Srednja vrijednost brzine	kbit/s 683.21
	Standardna devijacija brzine	kbit/s 6.22
1.8 Dostignuta brzina preuzimanja podataka („download“)	Maksimalna brzina	kbit/s 15452
	Minimalna brzina	kbit/s 3846
	Srednja vrijednost brzine	kbit/s 10221.81
	Standardna devijacija brzine	kbit/s 24.3
1.9 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	0%
1.10 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	(ms) 19.14
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms) 0.55

PAKET: Flash 25 (HFC mreža)

Internet		
1.7 Dostignuta brzina slanja podataka („upload“)	Maksimalna brzina	kbit/s 2048
	Minimalna brzina	kbit/s 676.41
	Srednja vrijednost brzine	kbit/s 1372.69
	Standardna devijacija brzine	kbit/s 4.41
1.8 Dostignuta brzina preuzimanja podataka („download“)	Maksimalna brzina	kbit/s 25598
	Minimalna brzina	kbit/s 6419
	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) 19.18
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms) 0.56

PAKET: Flash 50 (HFC mreža)

Internet		
1.7 Dostignuta brzina slanja podataka („upload“)	Maksimalna brzina	kbit/s 5120
	Minimalna brzina	kbit/s 1685
	Srednja vrijednost brzine	kbit/s 3417
	Standardna devijacija brzine	kbit/s 8.04
1.8 Dostignuta brzina preuzimanja podataka („download“)	Maksimalna brzina	kbit/s 51149
	Minimalna brzina	kbit/s 12789
	Srednja vrijednost brzine	kbit/s 34137
	Standardna devijacija brzine	kbit/s 575.31
1.9 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	0%
1.10 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	(ms)2.6
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms) 0.17

OBRAZAC 3.

Izvršetak 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 01.04.2018. do 30.06.2018.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	(dani) 3,73
	% 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	% 7,1
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	(sati) 27,65
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	(sati) 47,23
	za 80% ostalih kvarova	(sati)12,71
	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) 24,8
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 89,44
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	% 0,11
1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike)	% u posmatranom razdoblju	% nemamo

Mjesto i datum:

PODGORICA, 05. 07. 2018.

m.p.

potpis odgovorne osobe



[Handwritten signature]

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 01.04.2018. do 30.06.2018.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju	(sekundi) 24,8
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 89,44
1.2 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju	(sekundi) 24,8
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 89,44
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	% 0,07
1.5 Učestalost raskinutih veza	% u posmatranom razdoblju	0.246 %
1.6 Učestalost neuspješnih SMS poruka ¹	% u posmatranom razdoblju	0.68 %
1.7. Vrijeme prijenosa SMS poruka ¹	prosječno vrijeme prijenosa poruka u posmatranom razdoblju	4.92 sec
1.8 Učestalost neuspješnih MMS poruka ¹	% u posmatranom razdoblju	2.64 %
1.9 Vrijeme prijenosa MMS poruka ¹	prosječno vrijeme prijenosa poruka u posmatranom razdoblju	31.56 sec
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0.444 %
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	4.81 sec
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	4.25 sec
	prosječno vrijeme za međunarodne pozive	5.54 sec
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih međunarodnih poziva	4.91 sec
1.12 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva	% u posmatranom razdoblju	% 0

Mjesto i datum:

PODGORICA, 05.07.2018.

m.p.



potpis odgovorne osobe

*Munibje Yegorov*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 01.04.2018. do 30.06.2018.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Dostignuta brzina slanja podataka („upload“)	Maksimalna brzina	45912.452 kbit/s
	Minimalna brzina	3530.439 kbit/s
	Srednja vrijednost brzine	24721.445 kbit/s
	Standardna devijacija brzine	7456.231 kbit/s
1.2 Dostignuta brzina preuzimanja podataka („download“)	Maksimalna brzina	148582.236 Kbit/s
	Minimalna brzina	14510.385 kbit/s
	Srednja vrijednost brzine	81546.311 kbit/s
	Standardna devijacija brzine	4642kbit/s
1.3 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	0%
1.4 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	16.9(ms)
	Standardna devijacija kašnjenja	5,1 (ms)

Mjesto i datum:

PODGORICA, 05.07.2018.

m.p.

potpis odgovorne osobe



Karabogje Gjokaj