

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 01.01.2019.do 31.12.2019.**

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	(dani) 3,05
	% 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	% 1,88
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	(sati) 26,15
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	(sati) 45,08
	za 80% ostalih kvarova	(sati)14,44
	za 95% ostalih kvarova	(sati)18,39
	% 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) 23,65
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 89,7
1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	(sekunde) 23,65
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 89,7
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	4.386%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	(sekunde) 1.239 sec

	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	(sekunde) 1.241 sec
1.12 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva	% u posmatranom razdoblju	%

Mjesto i datum: Podgorica, 15.01.2020.

m.p.



potpis odgovorne osobe

U. Yepsolt

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 01.01.2019. do 31.12.2019.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	(dani) 3,05
	% 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	% 8,71
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) 45,27
	za 80% ostalih kvarova	(sati)8,67
	za 95% ostalih kvarova	(sati)14,64
	% 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) 23,65
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 89,7
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	% 0,10
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, 15.01.2020.

m.p.

potpis odgovorne osobe



PAKET: Net 512 (WiMax)

Internet		
1.11 Dostignuta brzina prenosa podataka	Maksimalna brzina prenosa	kbit/s 314/512 (upload/download)
	Minimalna brzina prenosa	kbit/s 287/445 (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) 54,12
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms) 5

PAKET: Net 1024 (WiMax)

Internet		
1.11 Dostignuta brzina prenosa podataka	Maksimalna brzina prenosa	kbit/s 662/1024 (upload/download)
	Minimalna brzina prenosa	kbit/s 512/954 (upload/download)
	Srednja vrijednost brzine prenosa	kbit/s 562/ 973(upload/download)
	Standardna devijacija brzine prenosa	kbit/s 5,1
1.12 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	% 0
1.13 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	(ms) 54,54
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms) 5

PAKET: Net 2048 (WiMax)

Internet		
1.11 Dostignuta brzina prenosa podataka	Maksimalna brzina prenosa	kbit/s 615/2048 (upload/download)
	Minimalna brzina prenosa	kbit/s 527/1943 (upload/download)
	Srednja vrijednost brzine prenosa	kbit/s 575/2004 (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) 52.23
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms) 5

PAKET: Sim Net 256(WiMax)

Internet		
1.11 Dostignuta brzina prenosa podataka	Maksimalna brzina prenosa	kbit/s 256/ 256 (upload/download)
	Minimalna brzina prenosa	kbit/s 224 /234 (upload/download)
	Srednja vrijednost brzine prenosa	kbit/s 237 /241(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) 54,24
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms) 5

PAKET: Sim Net 512 (WiMax)

Internet

1.11 Dostignuta brzina prenosa podataka	Maksimalna brzina prenosa	kbit/s 524 / 541 (upload/download)
	Minimalna brzina prenosa	kbit/s 474 /486 (upload/download)
	Srednja vrijednost brzine prenosa	kbit/s 493 /495 (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) 52.21
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms) 5

PAKET: Sim Net 1024 (WiMax)

Internet

1.11 Dostignuta brzina prenosa podataka	Maksimalna brzina prenosa	kbit/s 1024/ 1024 (upload/download)
	Minimalna brzina prenosa	kbit/s 974/982 (upload/download)
	Srednja vrijednost brzine prenosa	kbit/s 993 /996 (upload/download)
	Standardna devijacija brzine prenosa	kbit/s 6,12
1.12 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	% 0
1.13 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	(ms) 41,12
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms) 5

PAKET: Sim Net 2048 (WiMax)

Internet		
1.11 Dostignuta brzina prenosa podataka	Maksimalna brzina prenosa	kbit/s 2048/ 2048 (upload/download)
	Minimalna brzina prenosa	kbit/s 1948/ 1954 (upload/download)
	Srednja vrijednost brzine prenosa	kbit/s 2008 /2011 (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) 51.23
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms) 5

PAKET: Flash4 (HFC mreza)

Internet		
1.7 Dostignuta brzina slanja podataka („upload“)	Maksimalna brzina	kbit/s 512
	Minimalna brzina	kbit/s 162.23
	Srednja vrijednost brzine	kbit/s 341.10
	Standardna devijacija brzine	kbit/s 1.52
1.8 Dostignuta brzina preuzimanja podataka („download“)	Maksimalna brzina	kbit/s 4096
	Minimalna brzina	kbit/s 1025
	Srednja vrijednost brzine	kbit/s 3154
	Standardna devijacija brzine	kbit/s 6.92
1.9 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	0%
1.10 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	(ms)18.74
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms) 0.74

PAKET: Flash 8 (HFC mreža)

Internet		
1.7 Dostignuta brzina slanja podataka („upload“)	Maksimalna brzina	kbit/s 768
	Minimalna brzina	kbit/s 624
	Srednja vrijednost brzine	kbit/s 685
	Standardna devijacija brzine	kbit/s 4.39
1.8 Dostignuta brzina preuzimanja podataka („download“)	Maksimalna brzina	kbit/s 8192
	Minimalna brzina	kbit/s 6187
	Srednja vrijednost brzine	kbit/s 7428
	Standardna devijacija brzine	kbit/s 18.95
1.9 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	0%
1.10 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	(ms) 18.11
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms) 0.55

PAKET: Flash 15 (HFC mreža)		
Internet		
1.7 Dostignuta brzina slanja podataka („upload“)	Maksimalna brzina	kbit/s 1023.37
	Minimalna brzina	kbit/s 331.95
	Srednja vrijednost brzine	kbit/s 672.85
	Standardna devijacija brzine	kbit/s 6.12
1.8 Dostignuta brzina preuzimanja podataka („download“)	Maksimalna brzina	kbit/s 14925
	Minimalna brzina	kbit/s 3875
	Srednja vrijednost brzine	kbit/s 10362.12
	Standardna devijacija brzine	kbit/s 24.35
1.9 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	0%
1.10 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	(ms) 18.74
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms) 0.56

PAKET: Flash 25 (HFC mreža)

Internet		
1.7 Dostignuta brzina slanja podataka („upload“)	Maksimalna brzina	kbit/s 5120
	Minimalna brzina	kbit/s 4110
	Srednja vrijednost brzine	kbit/s 4612
	Standardna devijacija brzine	kbit/s 4.24
1.8 Dostignuta brzina preuzimanja podataka („download“)	Maksimalna brzina	kbit/s 25600
	Minimalna brzina	kbit/s 4915
	Srednja vrijednost brzine	kbit/s 21500
	Standardna devijacija brzine	kbit/s 514.45
1.9 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	0%
1.10 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	(ms) 17.98
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms) 0.54

PAKET: Flash 50 (HFC mreža)

Internet		
1.7 Dostignuta brzina slanja podataka („upload“)	Maksimalna brzina	kbit/s 5120
	Minimalna brzina	kbit/s 4080
	Srednja vrijednost brzine	kbit/s 5012
	Standardna devijacija brzine	kbit/s 8.04
1.8 Dostignuta brzina preuzimanja podataka („download“)	Maksimalna brzina	kbit/s 51200
	Minimalna brzina	kbit/s 47810
	Srednja vrijednost brzine	kbit/s 50132
	Standardna devijacija brzine	kbit/s 573.25
1.9 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	0%
1.10 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	(ms)2.5
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms) 0.16

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 01.01.2019. do 31.12.2019.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	(dani) 4,03
	% 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	% 7,29
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	(sati) 27,3
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	(sati) 47,32
	za 80% ostalih kvarova	(sati)13,54
	za 95% ostalih kvarova	(sati)16,96
	% 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) 23,65
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 89,7
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	% 0,10
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, 15.01.2020.

m.p.



potpis odgovorne osobe

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 01.01.2019. do 31.12.2019.**

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju	(sekunde) 23,65
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 89,7
1.2 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju	(sekunde) 23,65
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 89,7
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	% 0,04
1.5 Učestalost raskinutih veza	% u posmatranom razdoblju	0.267 %
1.6 Učestalost neuspješnih SMS poruka ¹	% u posmatranom razdoblju	0.713 %
1.7. Vrijeme prijenosa SMS poruka ¹	prosječno vrijeme prijenosa poruka u posmatranom razdoblju	4.883 sec
1.8 Učestalost neuspješnih MMS poruka ¹	% u posmatranom razdoblju	2.728 %
1.9 Vrijeme prijenosa MMS poruka ¹	prosječno vrijeme prijenosa poruka u posmatranom razdoblju	33.528 sec
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0.342 %
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	4.438 sec
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	4.538 sec
1.12 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva	% u posmatranom razdoblju	% 0

Mjesto i datum: Podgorica, 15.01.2020.

m.p.



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 01.01.2019. do 31.12.2019.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Dostignuta brzina slanja podataka („upload“)	Maksimalna brzina	118297 kbit/s
	Minimalna brzina	2929 kbit/s
	Srednja vrijednost brzine	48868 kbit/s
	Standardna devijacija brzine	23282 kbit/s
1.2 Dostignuta brzina preuzimanja podataka („download“)	Maksimalna brzina	143205 kbit/s
	Minimalna brzina	8721 kbit/s
	Srednja vrijednost brzine	87083 kbit/s
	Standardna devijacija brzine	17504 kbit/s
1.3 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	0%
1.4 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	15.2 (ms)
	Standardna devijacija kašnjenja	5.1 (ms)

Mjesto i datum: Podgorica, 15.01.2020.

m.p.



potpis odgovorne osobe