

OBRAZAC 1.

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

AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE KOMUNIKACIONE USLUGE
 IZ OBLASTI ELEKTRONSKE DIELATNOSTI

Objavljeno: 27.09.2020

Org. jed.	Broj	Prilog	Vrijednost
	27-09	1	

Naziv operatora: Mtel d.o.o.

Podaci za period: od 01.01.2020. do 31.12.2020.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	(dani) 3.18
	% 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	% 1.92
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	(sati) 26.26
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	(sati) 45.52
	za 80% ostalih kvarova	(sati)14.97
	za 95% ostalih kvarova	(sati)18.70
	% 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) 22.32
	% 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) 22.32
	% 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 računara	% u posmatranom razdoblju	% 0.1
1.8 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računara 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	7.71 %
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	(sekunde) 0.541 sec

	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	(sekunde) 0.679 sec
1.12 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva	% u posmatranom razdoblju	%

Mjesto i datum:
Podgorica 11.01.2020.



[Handwritten signature]
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 01.01.2020. do 31.12.2020.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	(dani) 3.13
	% 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	% 8.68
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) 45.47
	za 80% ostalih kvarova	(sati)8.82
	za 95% ostalih kvarova	(sati)14.78
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	%
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	(sekunde) 22.32
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 89.77
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računara	% u posmatranom razdoblju	% 0.1
1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računara 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 11.01.2020.



potpis odgovorne osobe



QoS-obraci za
2020.xlsx

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

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 01.01.2020. do 31.12.2020.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	(dani) 4.15
	% 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	% 6.90
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	(sati) 26.88
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	(sati) 47.35
	za 80% ostalih kvarova	(sati)13.81
	za 95% ostalih kvarova	(sati)16.87
	% 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) 22.32
	% 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: Podgorica 11.01.2020.



[Handwritten signature]
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 01.01.2020. do 31.12.2020.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju	(sekunde) 22.32
	% 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	(sekunde) 22.32
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 89.77
1.3 Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računara	% u posmatranom razdoblju	% 0.01
1.4 Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računara za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnik)	% u posmatranom razdoblju	% 0.03
1.5 Učestalost raskinutih veza	% u posmatranom razdoblju	0.225 %
1.6 Učestalost neuspješnih SMS poruka ¹	% u posmatranom razdoblju	0.643 %
1.7. Vrijeme prijensa SMS poruka ¹	prosječno vrijeme prijensa poruka u posmatranom razdoblju	4.70 sec
1.8 Učestalost neuspješnih MMS poruka ¹	% u posmatranom razdoblju	2.85 %
1.9 Vrijeme prijensa MMS poruka ¹	prosječno vrijeme prijensa poruka u posmatranom razdoblju	33.78 sec
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0.284 %
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	4.46 sec
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	5.07 sec
1.12 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva	% u posmatranom razdoblju	% 0

Mjesto i datum: Podgorica 11.01.2020.



[Handwritten signature]
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 01.01.2020. do 31.12.2020.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Dostignuta brzina slanja podataka („upload“)	Maksimalna brzina	93952.5 kbit/s
	Minimalna brzina	6646,5 kbit/s
	Srednja vrijednost brzine	35335,2kbit/s
	Standardna devijacija brzine	23613,25 kbit/s
1.2 Dostignuta brzina preuzimanja podataka („download“)	Maksimalna brzina	161271,5 kbit/s
	Minimalna brzina	45359,75 kbit/s
	Srednja vrijednost brzine	98684,25 kbit/s
	Standardna devijacija brzine	16019,5 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 11.01.2020.



[Handwritten signature]
potpis odgovorne osobe