

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 01.07.2021. do 30.09.2021.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	(dani) 3.39
	% 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	% 2.26
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	24,29 (sati)
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	45,61 (sati)
	za 80% ostalih kvarova	23,86 (sati)
	za 95% ostalih kvarova	49,41 (sati)
	% 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) 21.51
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 90.31
1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	(sekunde) 11.87
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 91.29
1.6 Procenat javnih telefonskih govornica u funkciji	% u posmatranom razdoblju	%
1.7 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	% 0.09
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	9.68%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	(sekunde) 1.60 sec
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	(sekunde) 1.84 sec

Mjesto i datum: Podgorica, 14.10.2021.

m.p.

potpis odgovorne osobe

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 01.07.2021. do 30.09.2021.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	(dani) 3.36
	% 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	% 8.42
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	26,23 (sati)
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	48,49 (sati)
	za 80% ostalih kvarova	26,14 (sati)
	za 95% ostalih kvarova	49,77 (sati)
	% 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) 21.51
	% odgovoreni poziva u roku do 20 sekundi	% 90.31
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	% 0.09
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, 14.10.2021.



m.p.

potpis odgovorne osobe

OBRAZAC 3.

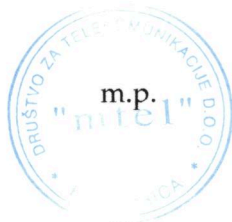
Izveštaj o vrijednostima parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži – usluga distribucije AVM sadržaja

Naziv operatora: Mtel d.o.o.

Podaci za period: od 01.07.2021. do 30.09.2021.

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	% 6.85
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	26,35 (sati)
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	48,27 (sati)
	za 80% ostalih kvarova	26,72 (sati)
	za 95% ostalih kvarova	48,49 (sati)
	% 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) 21.51
	% odgovorenenih poziva u roku do 20 sekundi	% 90.31
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	% 0.09
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, 14.10.2021.



potpis odgovorne osobe

[Handwritten signature]

[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 01.07.2021. do 30.09.2021.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju	(sekundi) 21.51
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 90.31
1.2 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju	(sekundi) 11.87
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 91.29
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	% 0.04
1.5 Učestalost raskinutih veza	% u posmatranom razdoblju	0.264%
1.6 Učestalost neuspješnih SMS poruka ¹	% u posmatranom razdoblju	0.69 %
1.7. Vrijeme prijenosa SMS poruka ¹	prosječno vrijeme prijenosa poruka u posmatranom razdoblju	4.42sec
1.8 Učestalost neuspješnih MMS poruka ¹	% u posmatranom razdoblju	3.20%
1.9 Vrijeme prijenosa MMS poruka ¹	prosječno vrijeme prijenosa poruka u posmatranom razdoblju	35.04 sec
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0.262%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	5.40sec
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	6.12 sec
1.12 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva	% u posmatranom razdoblju	0 %

Mjesto i datum: Podgorica, 14.10.2021.



potpis odgovorne osobe

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

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 01.07.2021. do 30.09.2021.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Dostignuta brzina slanja podataka („upload“)	Maksimalna brzina	123 129kbit/s
	Minimalna brzina	287 kbit/s
	Srednja vrijednost brzine	45 240 kbit/s
	Standardna devijacija brzine	30128 kbit/s
1.2 Dostignuta brzina preuzimanja podataka („download“)	Maksimalna brzina	175 820Kbit/s
	Minimalna brzina	41 597 kbit/s
	Srednja vrijednost brzine	116 769 kbit/s
	Standardna devijacija brzine	14756 kbit/s
1.3 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	0%
1.4 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	15.3(ms)
	Standardna devijacija kašnjenja	5,1 (ms)

Mjesto i datum: Podgorica, 14.10.2021.



potpis odgovorne osobe

PAKET: Flash 50 (HFC mreza)**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