

**OBRAZAC 1.**

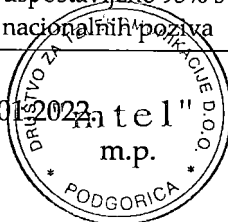
**Izveštaj o vrijednostima parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži – usluga fiksne telefonije**

**Naziv operatora: Mtel d.o.o.**

**Podaci za period: od 01.10.2021. do 31.12.2021.**

| Parametar  | Mjera  | Statistika  |
|--|--|---|
| 1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji  | za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju            | (dani)<br>3.37  |
|  | % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina                   | %100  |
|  | Vrijeme primanja zahtjeva  | Od 0 do 24 radnim danom<br>od 0 do 24 subotom<br>od 0 do 24 nedjeljom |
| 1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji  | za 100 linija u posmatranom periodu                              | %<br>2.31   |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije  | za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju      | 23,36 (sati)  |
|  | za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju      | 44,44 (sati)  |
|  | za 80% ostalih kvarova   | 22,74 (sati)  |
|  | za 95% ostalih kvarova   | 43,10 (sati)  |
|  | % uklonjenih kvarova ciljanog dana                               | %   |
|  | Vrijeme primanja zahtjeva  | od 0 do 24 radnim danom<br>od 0 do 24 subotom<br>od 0 do 24 nedjeljom |
| 1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike   | prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu                 | (sekunde)<br>21.61  |
|  | % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi                        | %<br>90.07  |
| 1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku   | prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu                 | (sekunde)<br>11.91  |
|  | % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi                        | %<br>91.25  |
| 1.6 Procenat javnih telefonskih govornica u funkciji   | % u posmatranom razdoblju  | %   |
| 1.7 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računara  | % u posmatranom razdoblju  | %<br>0.09   |
| 1.8 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računara za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike) | % u posmatranom razdoblju  | %<br>nemamo   |
| 1.9 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva   | % u posmatranom razdoblju  | %<br>0  |
| 1.10 Učestalost neuspješnih poziva   | % u posmatranom razdoblju  | 12.59%  |
| 1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva   | prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive                       | (sekunde)<br>1.45 sec   |
|  | vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva | (sekunde)<br>1.60 sec   |

Mjesto i datum: Podgorica, 15.01.2022.



1

potpis odgovorne osobe

*[Handwritten signature]*

**OBRAZAC 2.****Izvršetak 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 01.10.2021. do 31.12.2021.

| Parametar  | Mjera   | Statistika   |
|--|---|--|
| 1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji  | za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju       | (dani)<br>3.38   |
|  | % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina              | %<br>100   |
|  | Vrijeme primanja zahtjeva                                   | od 0 do 24h radnim danom<br>od 0 do 24h subotom<br>od 0 do 24h nedjeljom |
| 1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji  | za 100 linija u posmatranom periodu                         | %<br>8.46  |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije  | za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju | 24,52 (sati)   |
|  | za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju | 45,62 (sati)   |
|  | za 80% ostalih kvarova                                      | 24,20 (sati)   |
|  | za 95% ostalih kvarova                                      | 45,09 (sati)   |
|  | % uklonjenih kvarova ciljanog dana                          | %  |
|  | Vrijeme primanja zahtjeva                                   | od 0 do 24 radnim danom<br>od 0 do 24 subotom<br>od 0 do 24 nedjeljom    |
| 1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike   | prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu            | (sekunde)<br>21.61   |
|  | % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi                   | %<br>90.07   |
| 1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računara  | % u posmatranom razdoblju                                   | %<br>0.09  |
| 1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računara za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike) | % u posmatranom razdoblju                                   | %<br>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, 15.01.2022.



potpis odgovorne osobe

QoS-obraci IV  
kvartal 2021.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 01.10.2021. do 31.12.2021.

| Parametar  | Mjera   | Statistika   |
|--|---|--|
| 1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji  | za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju       | (dani)<br>4.11   |
|  | % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina              | %<br>100   |
|  | Vrijeme primanja zahtjeva                                   | od 0 do 24h radnim danom<br>od 0 do 24h subotom<br>od 0 do 24h nedjeljom |
| 1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji  | za 100 linija u posmatranom periodu                         | %<br>6.89  |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije  | za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju | 24,66 (sati)   |
|  | za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju | 45,23 (sati)   |
|  | za 80% ostalih kvarova                                      | 24,54 (sati)   |
|  | za 95% ostalih kvarova                                      | 45,09 (sati)   |
|  | % uklonjenih kvarova ciljanog dana                          | %  |
| 1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike   | prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu            | (sekunde)<br>21.61   |
|  | % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi                   | %<br>90.07   |
| 1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računara  | % u posmatranom razdoblju                                   | %<br>0.08  |
| 1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računara za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike) | % u posmatranom razdoblju                                   | %<br>nemamo  |

Mjesto i datum: Podgorica, 15.01.2022.


 potpis odgovorne osobe

**OBRAZAC 4.****Izvještaj 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 01.10.2021. do 31.12.2021.

| Parametar  | Mjera  | Statistika         |
|--|--|--------------------|
| 1.1 Vrijeme odziva službe za korisnike   | prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju               | (sekundi)<br>21.61 |
|  | % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi                        | %<br>90.07         |
| 1.2 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku   | prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju               | (sekundi)<br>11.91 |
|  | % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi                        | %<br>91.25         |
| 1.3 Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računara   | % u posmatranom razdoblju  | %<br>0.02          |
| 1.4 Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računara za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnik) | % u posmatranom razdoblju  | %<br>0.04          |
| 1.5 Učestalost raskinutih veza   | % u posmatranom razdoblju  | 0.211%             |
| 1.6 Učestalost neuspješnih SMS poruka <sup>1</sup>   | % u posmatranom razdoblju  | 0.65 %             |
| 1.7. Vrijeme prijenosa SMS poruka <sup>1</sup>   | prosječno vrijeme prijenosa poruka u posmatranom razdoblju       | 4.31sec            |
| 1.8 Učestalost neuspješnih MMS poruka <sup>1</sup>   | % u posmatranom razdoblju  | 3.15%              |
| 1.9 Vrijeme prijenosa MMS poruka <sup>1</sup>  | prosječno vrijeme prijenosa poruka u posmatranom razdoblju       | 34.25 sec          |
| 1.10 Učestalost neuspješnih poziva   | % u posmatranom razdoblju  | 0.221%             |
| 1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva   | prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive                       | 5.36sec            |
|  | vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva | 6.09 sec           |
| 1.12 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva  | % u posmatranom razdoblju  | 0 %                |

Mjesto i datum:  
Podgorica, 15.01.2022.

potpis odgovorne osobe

<sup>1</sup> 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 01.10.2021. do 31.12.2021.

| Parametar   | Mjera                                 | Statistika    |
|---|---------------------------------------|---------------|
| 1.1 Dostignuta brzina slanja podataka („upload“)        | Maksimalna brzina                     | 123 104kbit/s |
|   | Minimalna brzina                      | 301 kbit/s    |
|   | Srednja vrijednost brzine             | 47 594 kbit/s |
|   | Standardna devijacija brzine          | 32258 kbit/s  |
| 1.2 Dostignuta brzina preuzimanja podataka („download“) | Maksimalna brzina                     | 174 997Kbit/s |
|   | Minimalna brzina                      | 40 983 kbit/s |
|   | Srednja vrijednost brzine             | 116102 kbit/s |
|   | Standardna devijacija brzine          | 14698 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, 15.01.2022.



potpis odgovorne osobe