

**OBRAZAC 1.**

**Izvršaj 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 01.01.2021.do 31.12.2021.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	(dani) 3.3
	% 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	% 2.18
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	24,68 (sati)
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	49,59 (sati)
	za 80% ostalih kvarova	24,07 (sati)
	za 95% ostalih kvarova	(50,37 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) 22.1
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 90.16
1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	(sekunde) 11.9
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 91.23
1.6 Procenat javnih telefonskih govornica u funkciji	% u posmatranom razdoblju	%
1.7 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	% 0.02
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	11.64 %
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	(sekunde) 1.140sec

	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	(sekunde) 1.410 sec
1.12 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva	% u posmatranom razdoblju	% 0

Mjesto i datum: Podgorica, 15.01.2022.



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 01.01.2021.do 31.12.2021.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	(dani) 3.31
	% 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	% 8.55
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	26,96 (sati)
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	51,11 (sati)
	za 80% ostalih kvarova	27,00 (sati)
	za 95% ostalih kvarova	52,16 (sati)
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	%
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	Vrijeme primanja zahtjeva	od 0 do 24 radnim danom od 0 do 24 subotom od 0 do 24 nedjeljom
	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	(sekunde) 22.1
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računara	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 90.16
	% u posmatranom razdoblju	% 0.09
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, 15.01.2022.



potpis odgovorne osobe



QoS-obraci za  
2021.xlsx

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



**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 01.01.2021. do 31.12.2021.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju	(sekunde) 22.1
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 90.16
1.2 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju	(sekunde) 11.9
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 91.23
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	% 0.03
1.5 Učestalost raskinutih veza	% u posmatranom razdoblju	0.21%
1.6 Učestalost neuspješnih SMS poruka <sup>1</sup>	% u posmatranom razdoblju	0.66%
1.7 Vrijeme prijenosa SMS poruka <sup>1</sup>	prosječno vrijeme prijenosa poruka u posmatranom razdoblju	4.503sec
1.8 Učestalost neuspješnih MMS poruka <sup>1</sup>	% u posmatranom razdoblju	3.11%
1.9 Vrijeme prijenosa MMS poruka <sup>1</sup>	prosječno vrijeme prijenosa poruka u posmatranom razdoblju	34.82sec
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0.23%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	5.230sec
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	5.975sec
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 01.01.2021. do 31.12.2021.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Dostignuta brzina slanja podataka („upload“)	Maksimalna brzina	121062 kbit/s
	Minimalna brzina	299.75kbit/s
	Srednja vrijednost brzine	44283.75 kbit/s
	Standardna devijacija brzine	30664.74 kbit/s
1.2 Dostignuta brzina preuzimanja podataka („download“)	Maksimalna brzina	161549 kbit/s
	Minimalna brzina	41322 kbit/s
	Srednja vrijednost brzine	119278.3 kbit/s
	Standardna devijacija brzine	14670 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