

OBRAZAC 1.

Izvještaj 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 01.07.2022. do 30.09.2022.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	(dani) 3.55
	% 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	2.36%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	23,58 (sati)
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	44,44 (sati)
	za 80% ostalih kvarova	23,98 (sati)
	za 95% ostalih kvarova	47,38 (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) 21.66
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 90.12
1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	(sekunde) 10.64
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 91.64
1.6 Procenat javnih telefonskih govornica u funkciji	% u posmatranom razdoblju	%
1.7 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	% 0.07
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	12.33%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	(sekunde) 0.511 sec
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	(sekunde) 0.579 sec

Mjesto i datum:



1

potpis odgovorne osobe

[Handwritten signature]

OBRAZAC 2.

Izvještaj 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 01.07.2022. do 30.09.2022.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	(dani) 3.58
	% 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	% 8.37
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	26,27 (sati)
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	48,33 (sati)
	za 80% ostalih kvarova	26,26 (sati)
	za 95% ostalih kvarova	49,24 (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) 21.66
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 90.12
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računara	% u posmatranom razdoblju	% 0.08
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:



potpis odgovorne osobe

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 01.07.2022. do 30.09.2022.

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	% 6.61
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	25,71 (sati)
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	46,79 (sati)
	za 80% ostalih kvarova	25,53 (sati)
	za 95% ostalih kvarova	47,98 (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) 21.66
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 90.12
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	% 0.07
1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike)	% u posmatranom razdoblju	% nemamo

Mjesto i datum:



potpis odgovorne osobe

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

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 01.07.2022. do 30.09.2022.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju	(sekundi) 21.66
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 90.12
1.2 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju	(sekundi) 10.64
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 91.64
1.3 Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računara	% u posmatranom razdoblju	% 0.02
1.4 Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računara za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnik)	% u posmatranom razdoblju	% 0.04
1.5 Učestalost raskinutih veza	% u posmatranom razdoblju	0.253%
1.6 Učestalost neuspješnih SMS poruka ¹	% u posmatranom razdoblju	0.45%
1.7. Vrijeme prijenosa SMS poruka ¹	prosječno vrijeme prijenosa poruka u posmatranom razdoblju	4.38sec
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	34.22 sec
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0.260%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	4.1sec
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	4.8 sec
1.12 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva	% u posmatranom razdoblju	0%

Mjesto i datum:



potpis odgovorne osobe

[Handwritten signature]

¹ Vrijednosti ovih parametara se odnose na navedene usluge u sopstvenoj mreži

[Handwritten signature]

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 01.07.2022. do 30.09.2022.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Dostignuta brzina slanja podataka („upload“)	Maksimalna brzina	59241,50kbit/s
	Minimalna brzina	24686,2 kbit/s
	Srednja vrijednost brzine	44950,7 kbit/s
	Standardna devijacija brzine	24368kbit/s
1.2 Dostignuta brzina preuzimanja podataka („download“)	Maksimalna brzina	199858Kbit/s
	Minimalna brzina	18657 kbit/s
	Srednja vrijednost brzine	97319 kbit/s
	Standardna devijacija brzine	19258kbit/s
1.3 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	0%
1.4 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	15,1(ms)
	Standardna devijacija kašnjenja	5,1 (ms)

Mjesto i datum:



potpis odgovorne osobe