

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 01.01.2024. do 31.03.2024.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	(dani) 3.69
	% 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	% 2.33
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	(sati) 30.55
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	(sati) 64.57
	za 80% ostalih kvarova	(sati) 35.81
	za 95% ostalih kvarova	(sati) 63.44
	% 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) 19
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 90.75
1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	(sekunde) 10.15
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 91.87
1.6 Procenat javnih telefonskih govornica u funkciji	% u posmatranom razdoblju	%
1.7 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	% 0.06
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	5.17%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	(sekunde) 1.951 sec
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	(sekunde) 2.062 sec

Mjesto i datum:



potpis odgovorne osobe

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Miroslav Jovanović".

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 01.01.2024. do 31.03.2024.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	(dani) 3.68
	% 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	% 8.09
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	(sati) 39.84
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	(sati) 70.15
	za 80% ostalih kvarova	(sati) 32.11
	za 95% ostalih kvarova	(sati) 70.34
	% 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) 19
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 90.75
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računara	% u posmatranom razdoblju	% 0.05
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:



QoS-obraci I kvartal
2024.xlsx



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 01.01.2024. do 31.03.2024.

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	% 6.43
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	(sati) 31.89
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	(sati) 66.65
	za 80% ostalih kvarova	(sati) 30.14
	za 95% ostalih kvarova	(sati) 68.99
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	%
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	(sekunde) 19
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 90.75
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	% 0.06
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

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 01.01.2024. do 31.03.2024..

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju	(sekundi) 19
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 90.75
1.2 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju	(sekundi)10.15
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 91.87
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	% 0.02
1.5 Učestalost raskinutih veza	% u posmatranom razdoblju	0.232%
1.6 Učestalost neuspješnih SMS poruka ¹	% u posmatranom razdoblju	0.43%
1.7. Vrijeme prijenosa SMS poruka ¹	prosječno vrijeme prijenosa poruka u posmatranom razdoblju	4.35sec
1.8 Učestalost neuspješnih MMS poruka ¹	% u posmatranom razdoblju	3.21%
1.9 Vrijeme prijenosa MMS poruka ¹	prosječno vrijeme prijenosa poruka u posmatranom razdoblju	34.24 sec
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0272%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	3.35 sec
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	3.72 sec
1.12 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva	% u posmatranom razdoblju	0 %

Mjesto i datum:



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 01.01.2024. do 31.03.2024.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Dostignuta brzina slanja podataka („upload“)	Maksimalna brzina	133644,5kbit/s
	Minimalna brzina	26850,6 kbit/s
	Srednja vrijednost brzine	85050,612 kbit/s
	Standardna devijacija brzine	17465,317kbit/s
1.2 Dostignuta brzina preuzimanja podataka („download“)	Maksimalna brzina	642670,75 Kbit/s
	Minimalna brzina	27399,23 kbit/s
	Srednja vrijednost brzine	339381,33 kbit/s
	Standardna devijacija brzine	158096,42kbit/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