

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 31.12.2024.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	3.75(dani)
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	%
	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	2.40%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	30,67(sati)
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	69,31(sati)
	za 80% ostalih kvarova	28,61(sati)
	za 95% ostalih kvarova	72,32(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	20.24(sekunde)
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	89.20%
1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	11(sekunde)
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	90.59%
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	5.700%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	(sekunde) 2.726 sec
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	(sekunde) 3.051 sec

Mjesto i datum:



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 01.01.2024. do 31.12.2024.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	3.74(dani)
	% 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	8.07%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	43,33(sati)
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	76,32(sati)
	za 80% ostalih kvarova	42,64(sati)
	za 95% ostalih kvarova	75,91(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	20.24(sekunde)
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	89.20%
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 godisnji
izvestaj 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 31.12.2024.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	4.17(dani)
	% 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	6.42%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	41,59(sati)
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	73,40(sati)
	za 80% ostalih kvarova	39,71(sati)
	za 95% ostalih kvarova	72,52(sati)
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	%
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	20.24(sekunde)
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	89.20%
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0.05%
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]

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 31.12.2024.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju	20.24(sekundi)
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	89.20% ¹
1.2 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju	11(sekundi)
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	90.59% ¹
1.3 Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računara	% u posmatranom razdoblju	0.02% ¹
1.4 Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računara za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnik)	% u posmatranom razdoblju	0.02% ¹
1.5 Učestalost raskinutih veza	% u posmatranom razdoblju	0.223%
1.6 Učestalost neuspješnih SMS poruka ¹	% u posmatranom razdoblju	0.42%
1.7. Vrijeme prijenosa SMS poruka ¹	prosječno vrijeme prijenosa poruka u posmatranom razdoblju	4.36 sec
1.8 Učestalost neuspješnih MMS poruka ¹	% u posmatranom razdoblju	3.79%
1.9 Vrijeme prijenosa MMS poruka ¹	prosječno vrijeme prijenosa poruka u posmatranom razdoblju	35.44sec
1.10 Učestalost neuspješnih poziva (VoLTE)	% u posmatranom razdoblju	0.355 %
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva (VoLTE)	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	3.600 sec
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	3.995 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

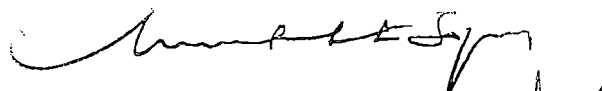
OBRAZAC 5.**Izveštaj o vrijednostima parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži – usluga pristupa internetu**

Naziv operatora: Mtel d.o.o.

Podaci za period: od 01.01.2024. do 31.12.2024.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Dostignuta brzina slanja podataka („upload“)	Maksimalna brzina	69.063 Mbit/s
	Minimalna brzina	11.873 Mbit/s
	Srednja vrijednost brzine	42.218 Mbit/s
	Standardna devijacija brzine	11.149 Mbit/s
1.2 Dostignuta brzina preuzimanja podataka („download“)	Maksimalna brzina	416.791 Mbit/s
	Minimalna brzina	20.559 Mbit/s
	Srednja vrijednost brzine	258.532 Mbit/s
	Standardna devijacija brzine	69.063 Mbit/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