



Društvo za telekomunikacije "MTEL" d.o.o.  
Bulevar Sv. Petra Cetinjskog 143  
81000 Podgorica,  
Republika Crna Gora  
Broj: 404  
Datum: 15.01.2026.godine

Crna Gora  
AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE  
KOMUNIKACIJE I POŠTANSKU DJELATNOST  
Podgorica

| Primljeno: 16.01.2026. |      |        |            |
|------------------------|------|--------|------------|
| Org. jed.              | Broj | Prilog | Vrijednost |
| 012                    |      |        |            |

**AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE  
I POŠTANSKU DJELATNOST**

Bulevar Džordža Vašingtona bb/ kula C  
81000 Podgorica

(N/r direktorici Mariji Konjević)

**Predmet: Dostavljanje podataka o kvalitetu USI četrti ((četvrti))**

Poštovana gospođo Konjević,

Shodno članu 52, stav 1, Zakona o elektronskim komunikacijama, operator USI dostavlja u prilogu Agenciji podatke o izmjerenim parametrima kvaliteta usluga USI za IV (četvrti) kvartal u 2025. godini.

S poštovanjem,

**Direktor Sektora za marketing,  
prodaju i brigu o korisnicima  
Balša Aćimić, dipl.prav.**



## IZVJEŠTAJ

### o parametrima kvaliteta usluga Univerzalnog servisa

Naziv operatora Univerzalnog servisa: MTEL D.O.O.

Usluga Univerzalnog servisa: USI

Podaci za period: 1.10.2025.-31.12.2025.god.

| PARAMETAR                                  | GRANIČNA VRIJEDNOST                                            | STATISTIKA                                                   |
|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| 1. Vrijeme uspostavljanja usluge           | za 95% uspostavljenih usluga u jednoj godini                   |                                                              |
|                                            | za 99% uspostavljenih usluga u jednoj godini                   |                                                              |
|                                            | % uspostavljenih usluga u okviru dogovorenog termina           |                                                              |
|                                            | vrijeme primanja zahtjeva                                      | od__do__radnim danom<br>od__do__subotom<br>od__do__nedjeljom |
| 2. Učestalost kvarova na pristupnoj liniji | broj kvarova/ prosječan broj pristupnih linija u jednoj godini |                                                              |
| 3. Vrijeme otklanjanja kvara               | za 80% kvarova na pristupnoj liniji u jednoj godini            |                                                              |
|                                            | za 95% kvarova na pristupnoj liniji u jednoj godini            |                                                              |
|                                            | za 80% ostalih kvarova                                         |                                                              |
|                                            | za 95% ostalih kvarova                                         |                                                              |
|                                            | % uklonjenih kvarova ciljanog dana                             |                                                              |

|                                  |                                                                                |                                                              |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
|                                  | vrijeme primanja prijava kvarova                                               | od__do__radnim danom<br>od__do__subotom<br>od__do__nedjeljom |
| 4. Učestalost neuspješnih poziva | % svih nacionalnih poziva                                                      |                                                              |
|                                  | % nacionalnih poziva prema fiksnoj mreži Crnogorskog Telekom                   |                                                              |
|                                  | % nacionalnih poziva prema fiksnoj mreži M:Tela                                |                                                              |
|                                  | % nacionalnih poziva prema mobilnoj mreži 067                                  |                                                              |
|                                  | % nacionalnih poziva prema mobilnoj mreži 068                                  |                                                              |
|                                  | % nacionalnih poziva prema mobilnoj mreži 069                                  |                                                              |
|                                  | % međunarodnih poziva                                                          |                                                              |
| 5. Vrijeme uspostavljanja poziva | prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive                                     |                                                              |
|                                  | prosječno vrijeme za nacionalne pozive prema fiksnoj mreži Crnogorskog Telekom |                                                              |
|                                  | prosječno vrijeme za nacionalne pozive prema fiksnoj mreži M:Tela              |                                                              |
|                                  | prosječno vrijeme za nacionalne pozive prema mobilnoj mreži 067                |                                                              |

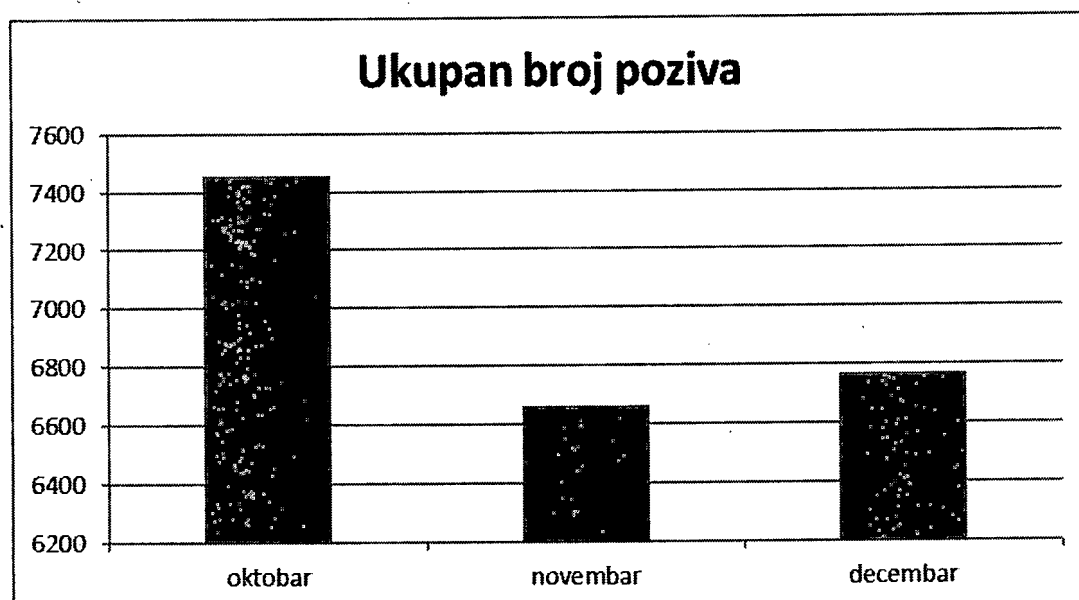
|                                                     |                                                                   |                     |
|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|---------------------|
|                                                     | prosječno vrijeme za nacionalne pozive prema mobilnoj mreži 068   |                     |
|                                                     | prosječno vrijeme za nacionalne pozive prema mobilnoj mreži 069   |                     |
|                                                     | prosječno vrijeme za međunarodne pozive                           |                     |
|                                                     | vrijeme unutar koga je uspostavljeno 80% svih nacionalnih poziva  |                     |
|                                                     | vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva  |                     |
|                                                     | vrijeme unutar koga je uspostavljeno 80% svih međunarodnih poziva |                     |
|                                                     | vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih međunarodnih poziva |                     |
| 6. Vrijeme odziva operatera                         | prosječno vrijeme odgovora u jednoj godini                        | 14.33 sek.          |
|                                                     | % odgovorenih poziva u vremenu do 20 sekundi                      | 86.39%              |
| 7. Vrijeme odziva Univerzalne službe informacija    | prosječno vrijeme odgovora u jednoj godini                        | 14.33 sek.          |
|                                                     | % odgovorenih poziva u vremenu do 20 sekundi                      | 86.39%              |
| 8. Procenat javnih telefonskih govornica u funkciji | % u jednoj godini                                                 |                     |
| 9. Učestalost prigovora na                          | % u jednoj godini                                                 | Nije bilo prigovora |

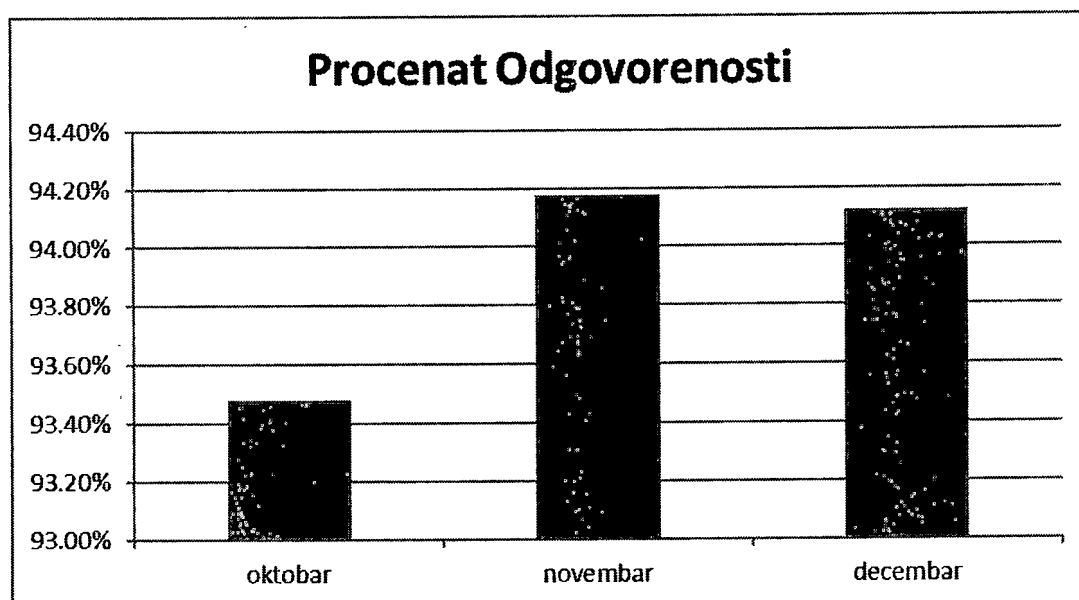
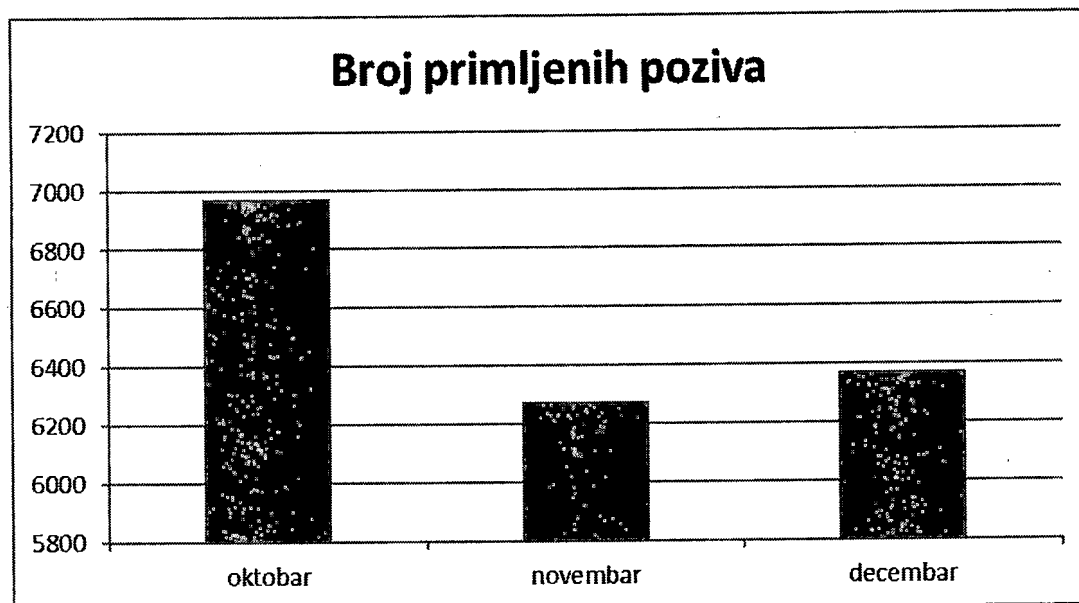
|                                                 |                                                                                              |  |
|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| račun za usluge<br>Univerzalnog servisa         |                                                                                              |  |
| 10. Brzina slanja podataka<br>("upload")        | maksimalna brzina slanja<br>podataka ostvarena u 95%<br>slučajeva, izražena u kbit/s         |  |
|                                                 | minimalna brzina slanja<br>podataka ostvarena u 5%<br>slučajeva, izražena u kbit/s           |  |
| 11. Brzina preuzimanja<br>podataka ("download") | maksimalna brzina<br>preuzimanja podataka<br>ostvarena u 95% slučajeva,<br>izražena u kbit/s |  |
|                                                 | minimalna brzina<br>preuzimanja podataka<br>ostvarena u 5% slučajeva,<br>izražena u kbit/s   |  |

## Statistika odziva operatora za period od 1.10.2025.-31.12.2025.god.

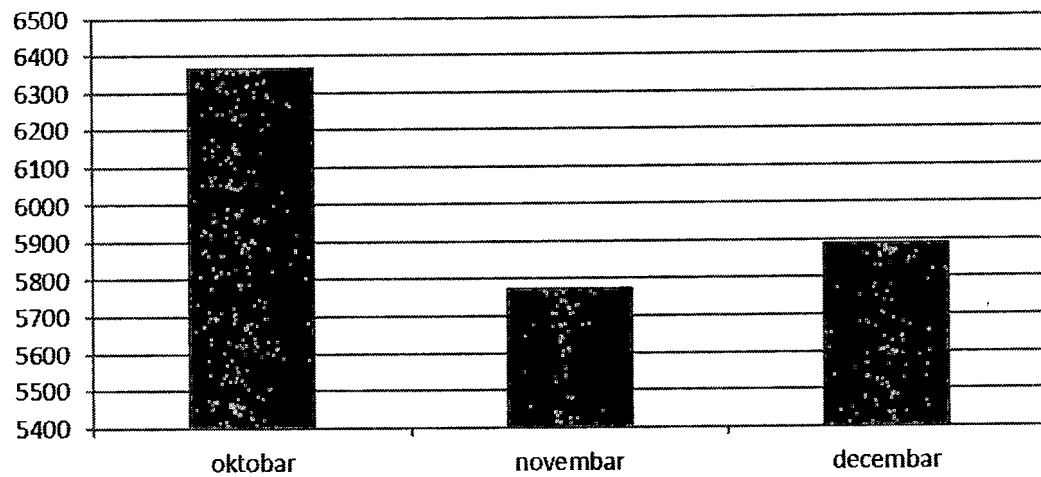
Na osnovu podataka sa CMS platforme za statističku obradu podataka za USI detaljno je prikazan izvještaj o ukupnom broju upućenih poziva, broju primljenih poziva, broju dropovanih poziva, procentu odgovorenih poziva u vremenu do 20sec i vremenu čekanja na odgovor od strane operatora.

| Mjesec   | Broj primljenih poziva | % odgovorenosti | Ukupan broj poziva | Dropovani pozivi | Prosjecno vrijeme odziva | Odgovor u 20 sec u % | Odgovor u 20 sec | Odgovor poslije 20 sec u % | Odgovor poslije 20 sec |
|----------|------------------------|-----------------|--------------------|------------------|--------------------------|----------------------|------------------|----------------------------|------------------------|
| oktobar  | 6970                   | 93.48%          | 7456               | 486              | 14                       | 85.42%               | 6369             | 14.58%                     | 601                    |
| novembar | 6274                   | 94.18%          | 6662               | 388              | 14                       | 86.73%               | 5778             | 13.27%                     | 496                    |
| decembar | 6373                   | 94.12%          | 6771               | 398              | 15                       | 87.02%               | 5892             | 12.98%                     | 481                    |
| ukupno   | 19617                  | 93.93%          | 20889              | 1272             | 14.33                    | 86.39%               | 18039            | 13.61%                     | 1578                   |





### Odgovor u 20 sekundi



### Procenat odgovorenosti u 20 sekundi

