



Društvo za telekomunikacije „Mtel“ d.o.o.
Bulevar Svetog Petra Cetinjskog br.143
81000 Podgorica, Crna Gora
Registarski broj : 5-0368574/040
PIB : 02655284
Broj : 405
Datum : 15.01.2026.godine

Crna Gora
AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE
KOMUNIKACIJE I POŠTANSKU DJELATNOST
Podgorica

Primljeno:	16.01.2026		
Org. jed.	Broj	Prilog	Vrijednos:
0152			

AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE
KOMUNIKACIJE I POŠTANSKU DJELATNOST
Bulevar Džordža Vašingtona bb/ kula C
81000 Podgorica

(N/r direktorici Mariji Konjević)

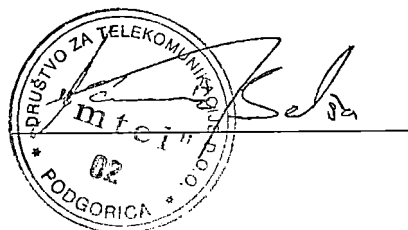
Predmet: Dostavljanje podataka o kvalitetu USI za 2025.godinu

Poštovana gospodo Konjević,

Shodno članu 52, stav 1, Zakona o elektronskim komunikacijama, operator USI dostavlja u prilogu Agenciji podatke o izmjerenim parametrima kvaliteta usluga USI za 2025. godinu.

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: 1.01.2025.-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 od__do__subotom 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 od__do__subotom 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	

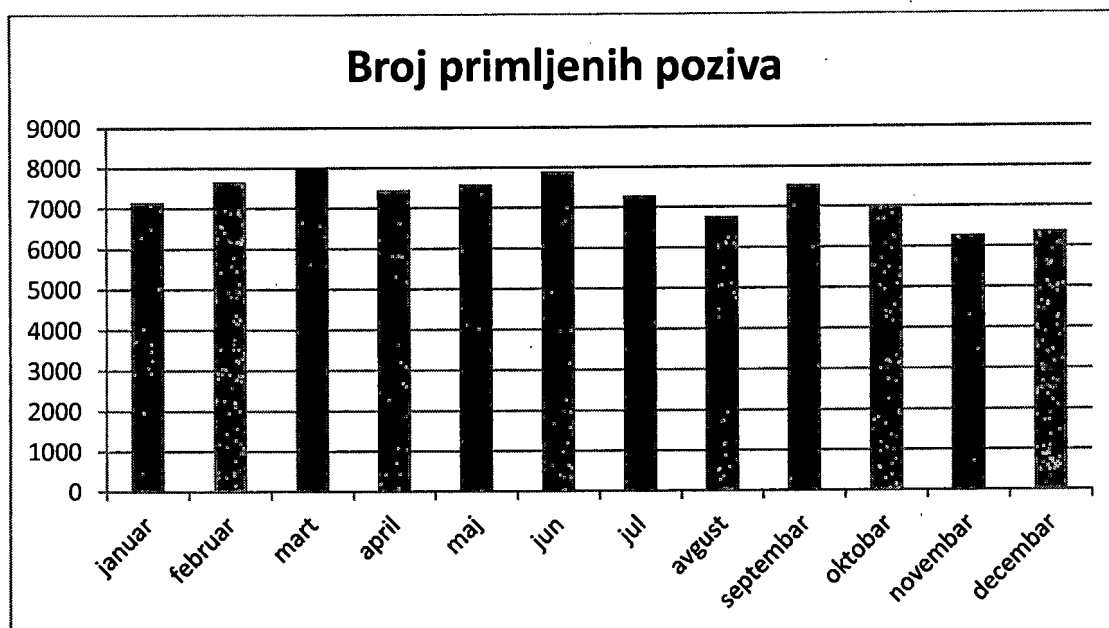
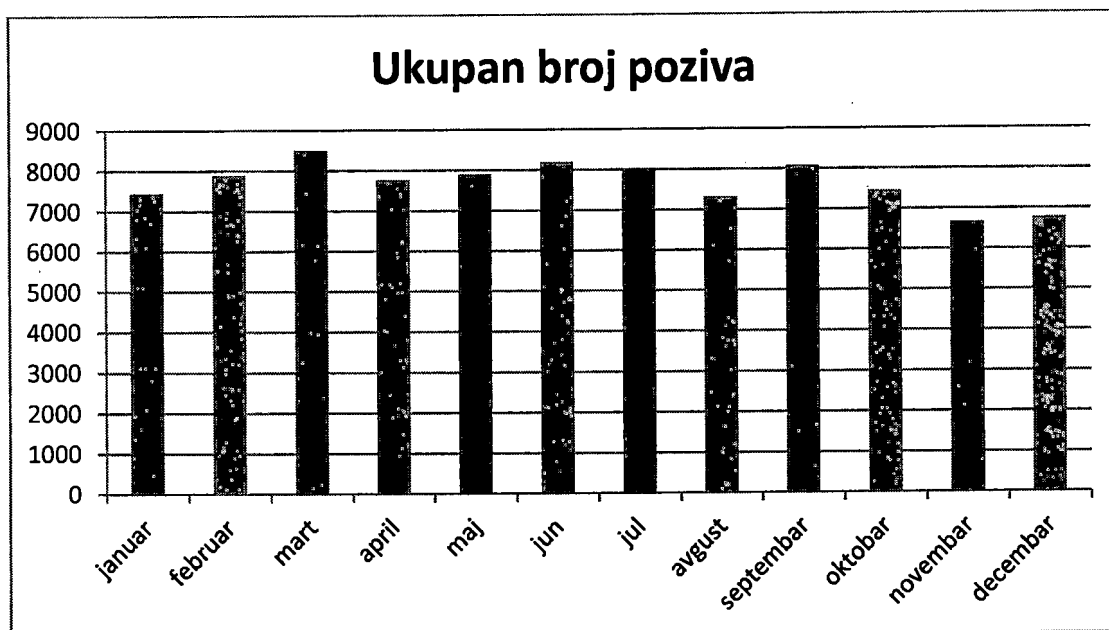
	prosječno vrijeme za nacionalne pozive prema mobilnoj mreži 068	
	prosječno vrijeme za nacionalne pozive prema mobilnoj mreži 069	
	prosječno vrijeme za međunarodne pozive	
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 80% svih nacionalnih poziva	
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	
	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	13.50 sek.
	% odgovorenih poziva u vremenu do 20 sekundi	89.43%
7. Vrijeme odziva Univerzalne službe informacija	prosječno vrijeme odgovora u jednoj godini	13.50 sek.
	% odgovorenih poziva u vremenu do 20 sekundi	89.43%
8. Procenat javnih telefonskih govornica u funkciji	% u jednoj godini	
9. Učestalost prigovora na	% u jednoj godini	Nije bilo prigovora

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

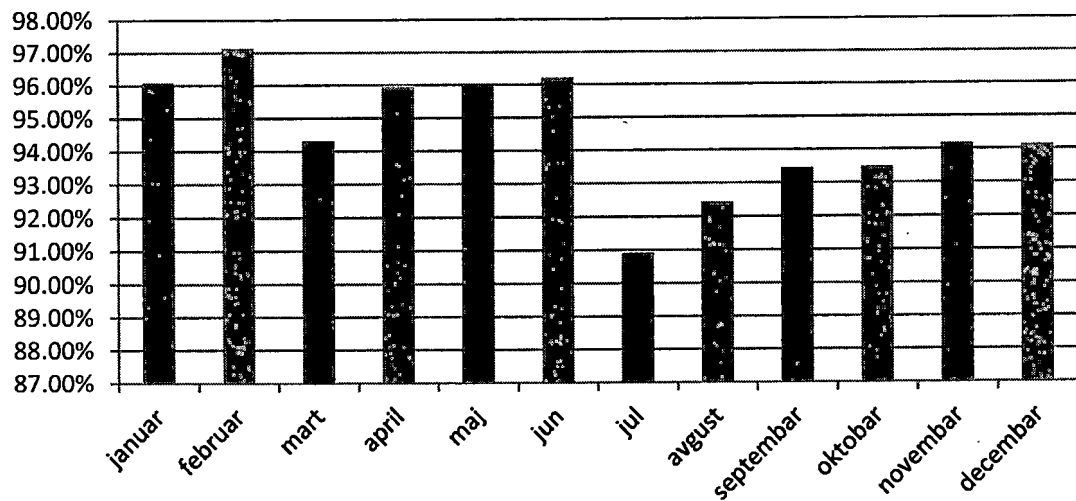
Statistika odziva operatora za period od 1.01.2025.-31.12.2025.god.

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 operatera.

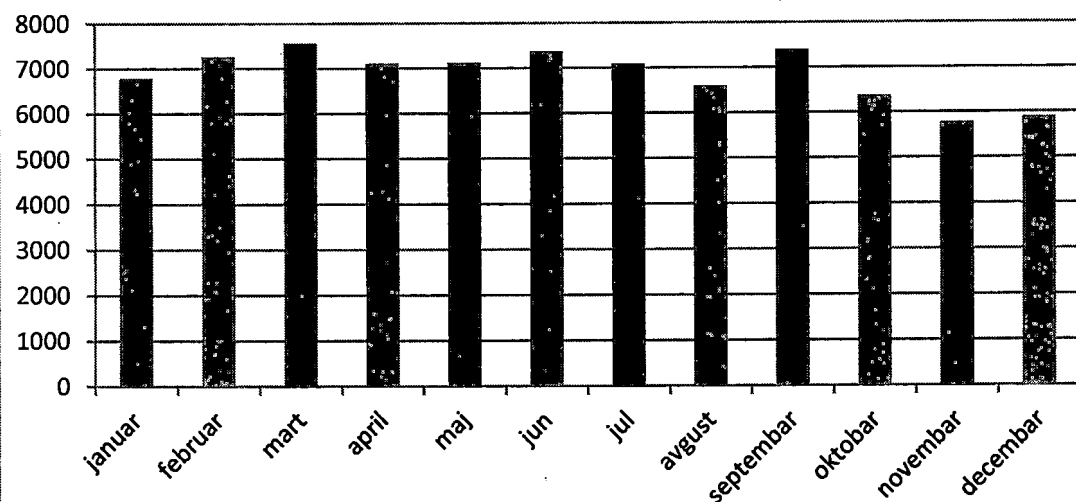
Mjesec	broj primljenih poziva	% odgovorenosti	Ukupan broj poziva	Dropovani pozivi	Prosjecno vrijeme odziva	Odgovor u 20 sec u %	Odgovor u 20 sec	Odgovor poslije 20 sec u %	Odgovor poslije 20 sec
januar	7155	96.08%	7447	292	13	91.14%	6787	8.86%	368
februar	7660	97.12%	7887	227	13	92.09%	7263	7.91%	397
mart	8017	94.31%	8501	484	15	88.94%	7561	11.06%	456
april	7453	95.93%	7769	316	13	91.54%	7112	8.46%	341
maj	7584	96.02%	7898	314	14	90.16%	7121	9.84%	463
jun	7886	96.21%	8197	311	13	89.89%	7368	10.11%	518
jul	7283	90.91%	8011	728	15	88.47%	7087	11.53%	196
avgust	6763	92.43%	7317	554	13	90.12%	6594	9.88%	169
septembar	7544	93.45%	8073	529	10	91.63%	7397	8.37%	147
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	86962	94.52%	91989	5027	13.50	89.43%	82329	10.57%	4633



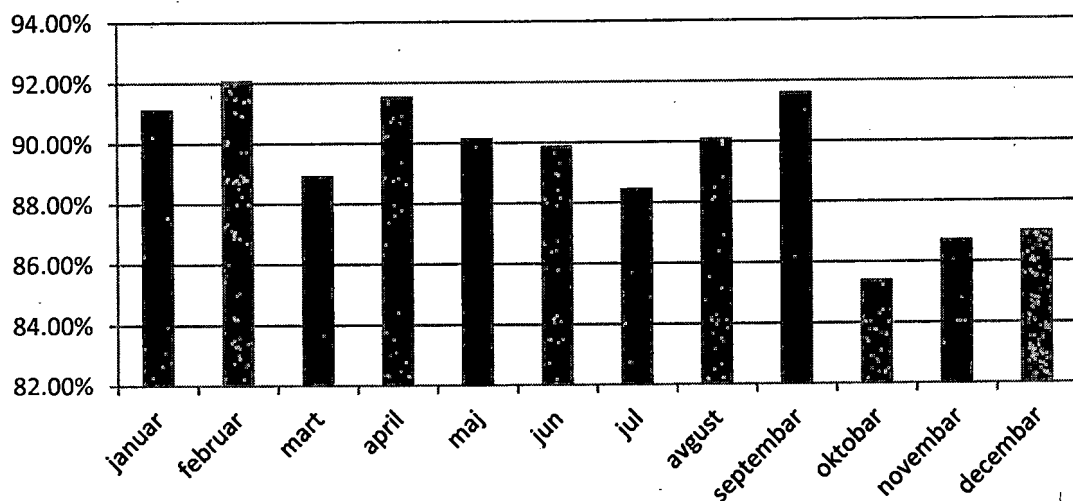
Procenat odgovorenosti



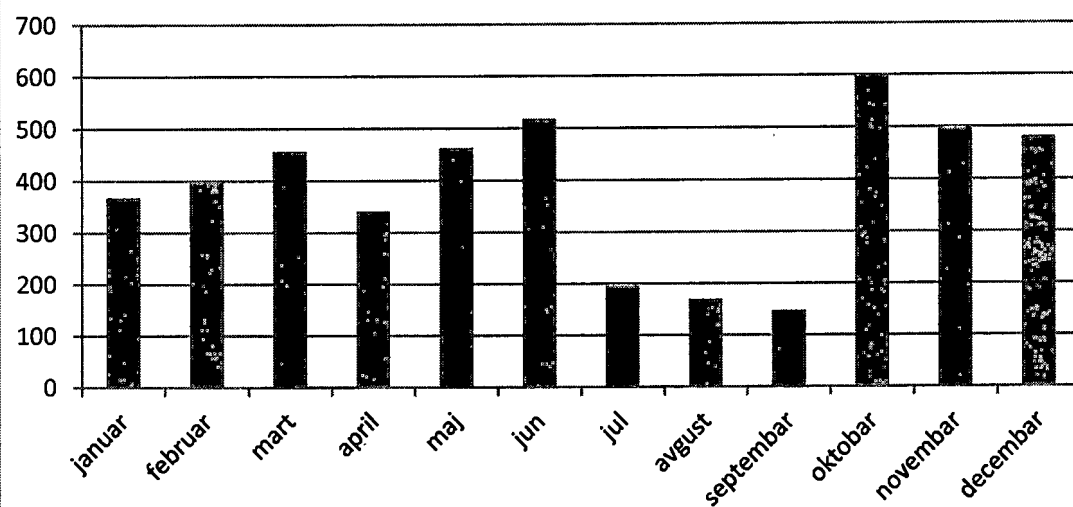
Odgovor u 20 sekundi



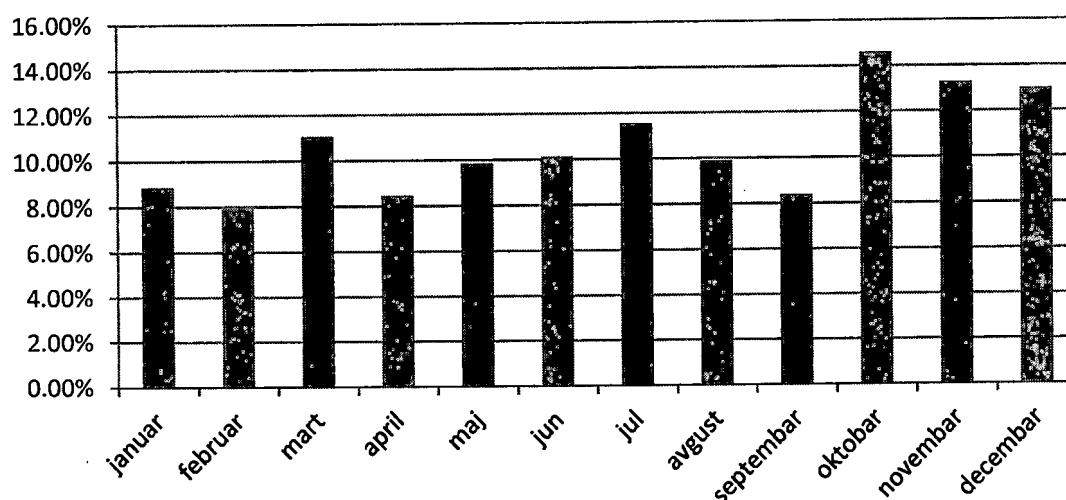
Odgovor u 20 sekundi u %



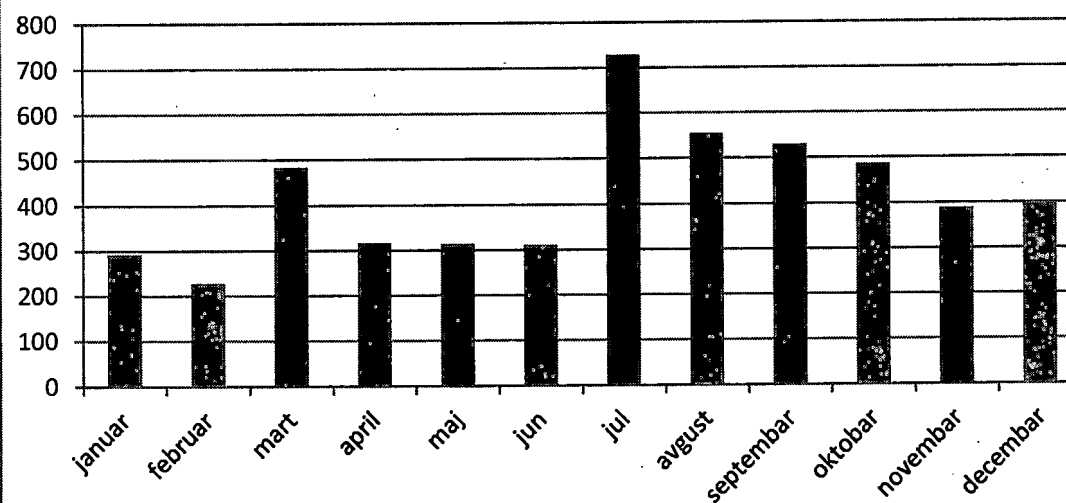
Odgovor poslije 20 sekundi



Odgovor poslije 20 sec u %



Dropovani pozivi



Prosječno vrijeme odziva

