

OBRAZAC 1.**Izveštaj o vrijednostima parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži – usluga fiksne telefonije**

Društvo za telekomunikacije

"MTEL" d.o.o.Broj 665Podgorica, 20. 01 2026 god.

Naziv operatora: Mtel d.o.o.

Podaci za period: od 01.01.2025. do 31.12.2025.

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	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	2.38%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	24.82 (sati)
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	48.28 (sati)
	za 80% ostalih kvarova	24.54 (sati)
	za 95% ostalih kvarova	46.53 (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	20.80(sekunde)
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	85.75% %
1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	13.50 (sekunde)
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	89.43 %
1.6 Procenat javnih telefonskih govornica u funkciji	% u posmatranom razdoblju	%
1.7 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0.042%
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	6.115%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	(sekunde) 3.174 sec
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	(sekunde) 3.311 sec

Mjesto i datum:



potpis odgovorne osebe

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 01.01.2025. do 31.12.2025.**

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	3.73(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	7.86%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	24.82 (sati)
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	48.28 (sati)
	za 80% ostalih kvarova	25.23 (sati)
	za 95% ostalih kvarova	48.50 (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	20.80 (sekunde)
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	85.75% %
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0.04%
1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa 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:Godisnji QoS-obraci
2025.xlsx

potpis odgovorne osobe

Napomena: brzine slanja i preuzimanja podataka mjere se i dostavljaju (objavljaju) posebno za svaki korisnički paket

OBRAZAC 3.

Izvještaj o vrijednostima parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži – usluga distribucije AVM sadržaja

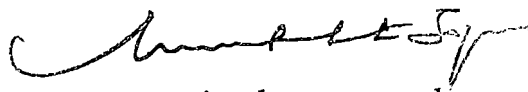
Naziv operatora: Mtel d.o.o.

Podaci za period: od 01.01.2025. do 31.12.2025.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	4.19(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	6.26%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	25.52 (sati)
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	48.82 (sati)
	za 80% ostalih kvarova	24.66 (sati)
	za 95% ostalih kvarova	47.30 (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	20.80(sekunde)
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	85.75%%
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

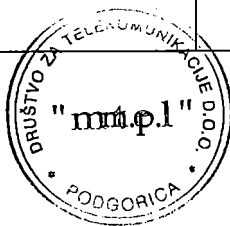
OBRAZAC 4.**Izveštaj o vrijednostima parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži – usluga mobilne telefonije**

Naziv operatora: Mtel d.o.o.

Podaci za period: od 01.01.2025. do 31.12.2025.

Parametar	Mjera	Statistika	
1.1 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju	20.80(sekundi)	
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	85.75%%	
1.2 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju	13.50 (sekundi)	
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	89.43 %	
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	0.29%	
1.6 Učestalost neuspješnih SMS poruka ¹	% u posmatranom razdoblju	3.47%	
1.7. Vrijeme prijenosa SMS poruka ¹	prosječno vrijeme prijenosa poruka u posmatranom razdoblju	3.55 sec	
1.8 Učestalost neuspješnih MMS poruka ¹	% u posmatranom razdoblju	MMS servis vise nije dostupan korisnicima	
1.9 Vrijeme prijenosa MMS poruka ¹	prosječno vrijeme prijenosa poruka u posmatranom razdoblju	NA	
1.10 Učestalost neuspješnih poziva (VoLTE)	% u posmatranom razdoblju	0.39 %	
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva (VoLTE)	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	1.065 sec	
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	1.273 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 01.01.2025. do 31.12.2025.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Dostignuta brzina slanja podataka („upload“)	Maksimalna brzina	48.231 Mbit/s
	Minimalna brzina	6.193Mkbit/s
	Srednja vrijednost brzine	31.107 Mbit/s
	Standardna devijacija brzine	7.847 Mbit/s
1.2 Dostignuta brzina preuzimanja podataka („download“)	Maksimalna brzina	460.981 Mbit/s
	Minimalna brzina	14.654 Mbit/s
	Srednja vrijednost brzine	272.853 Mbit/s
	Standardna devijacija brzine	130.995 Mbit/s
1.3 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	0%
1.4 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	38.55(ms)
	Standardna devijacija kašnjenja	18.05(ms)

Mjesto i datum:



potpis odgovorne osobe