Društvo za telekomunikacije „Mtel“ d.o.o.
Bulevar Svetog Petra Cetinjskog br.143
81000 Podgorica, Crna Gora
Registarski broj : 5-0368574/044
PIB : 02655284
Broj : 23622
Datum : 27.10.2026.godine

Crna Gora
AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE I POŠTANSKU DJELATNOST
Podgorica

Primljeno:			27. 10. 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 Dragani Šćepanović)

Predmet: Dostavljanje podataka o kvalitetu USI za III kvartal 2026.g.

Poštovana gospođo Šćepanović,

Shodno članu 52, stav 1, Zakona o elektronskim komunikacijama, operator USI dostavlja u prilogu Agenciji podatke o izmjerenim parametrima kvaliteta usluga USI za III (treći) kvartal 2026.g.

S poštovanjem,

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

DRUŠTVO ZA TELEKOMUNIKACIJE D.O.O. "mtel" PODGORICA

IZVJEŠTAJ

o parametrima kvaliteta usluga Univerzalnog servisa

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

Usluga Univerzalnog servisa: USI

Podaci za period: 1.07.2026.-30.09.2026.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 Telekoma	
	% 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 Telekoma	
	prosječno vrijeme za nacionalne pozive prema fiksnoj mreži M:Tela	
	prosječno vrijeme za nacionalne pozive prema mobilnoj mreži 067	

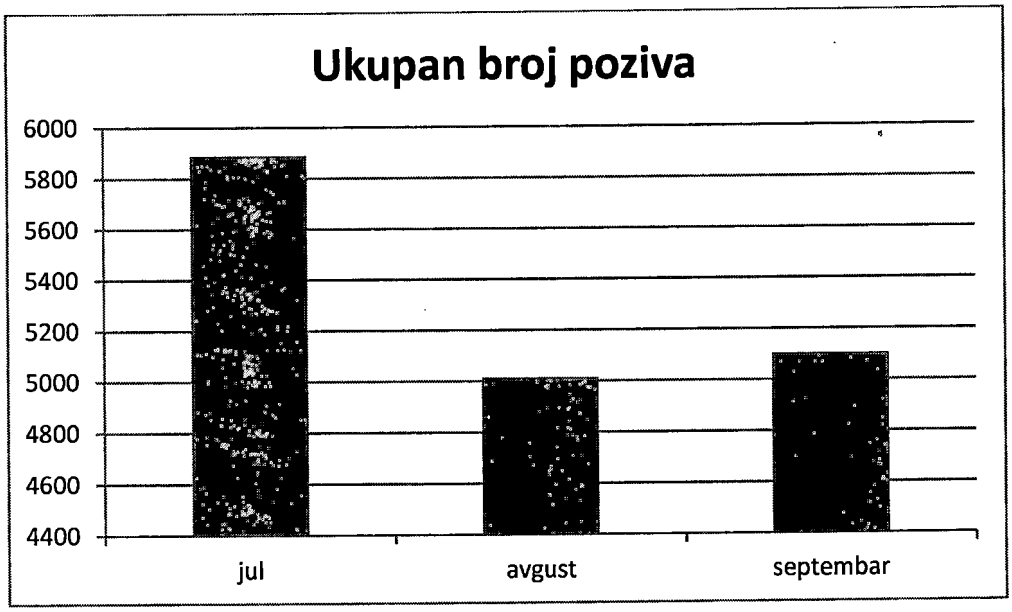
	prosječno vrijeme za nacionalne pozive prema mobilnoj mreži 068	
	prosječno vrijeme za nacionalne pozive prema mobilnoj mreži 069	
	prosječno vrijeme za međunarodne pozive	
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 80% svih nacionalnih poziva	
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	
	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	**86.16%**
7. Vrijeme odziva Univerzalne službe informacija	prosječno vrijeme odgovora u jednoj godini	**14.33 sek**
	% odgovorenih poziva u vremenu do 20 sekundi	**86.16%**
8. Procenat javnih telefonskih govornica u funkciji	% u jednoj godini	
9. Učestalost prigovora na	% u jednoj godini	Nije bilo prigovora

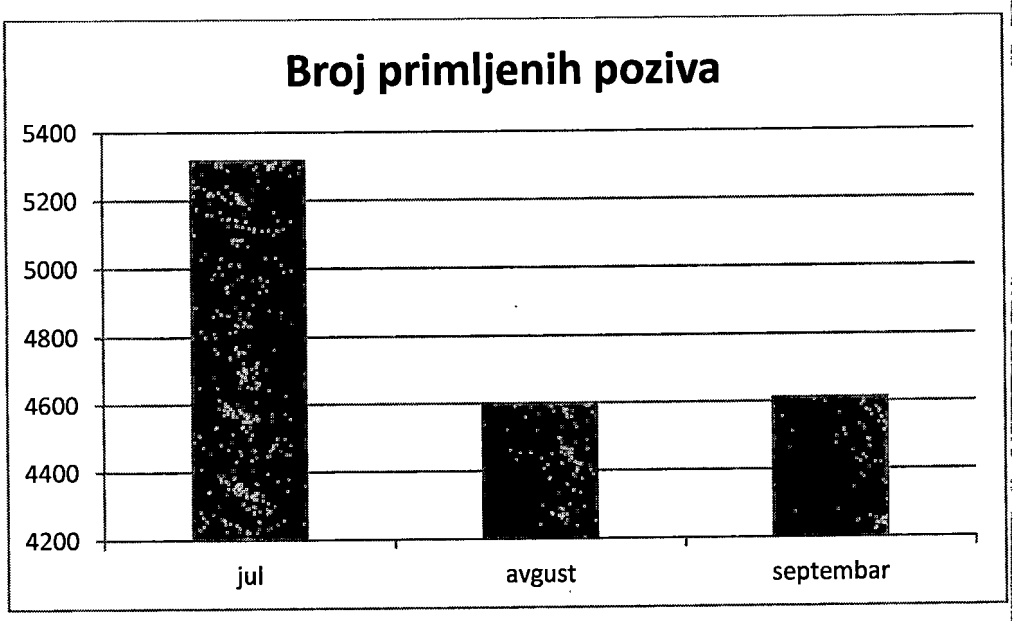
račun za usluge Univerzalnog servisa		
10. Brzina slanja podataka ("upload")	maksimalna brzina slanja podataka ostvarena u 95% slučajeva, izražena u kbit/s	
	minimalna brzina slanja podataka ostvarena u 5% slučajeva, izražena u kbit/s	
11. Brzina preuzimanja podataka ("download")	maksimalna brzina preuzimanja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

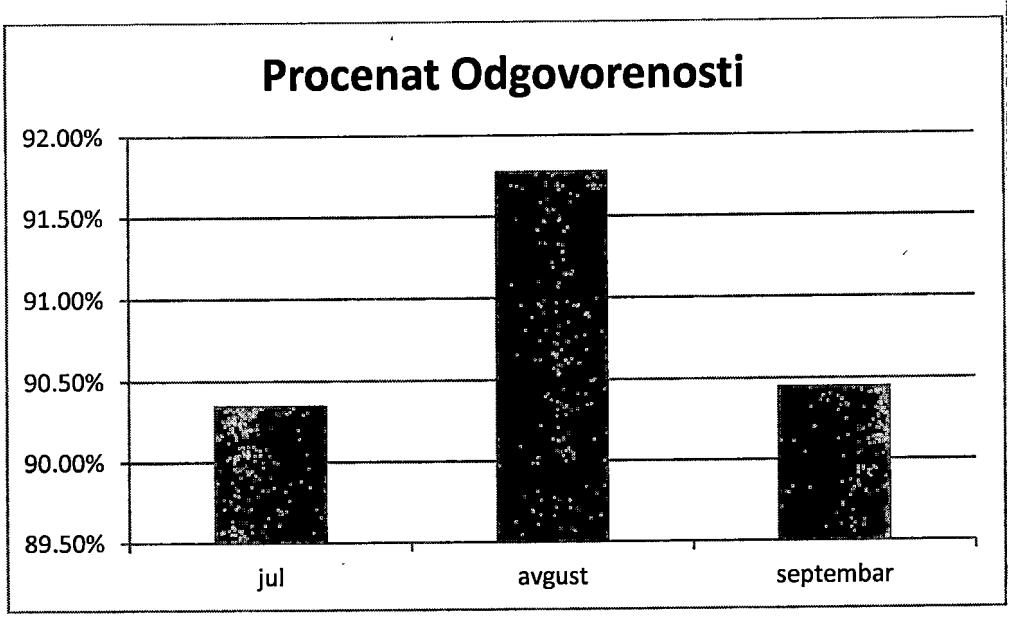
Statistika odziva operatora za period od 1.07.2026.-30.09.2026.god.

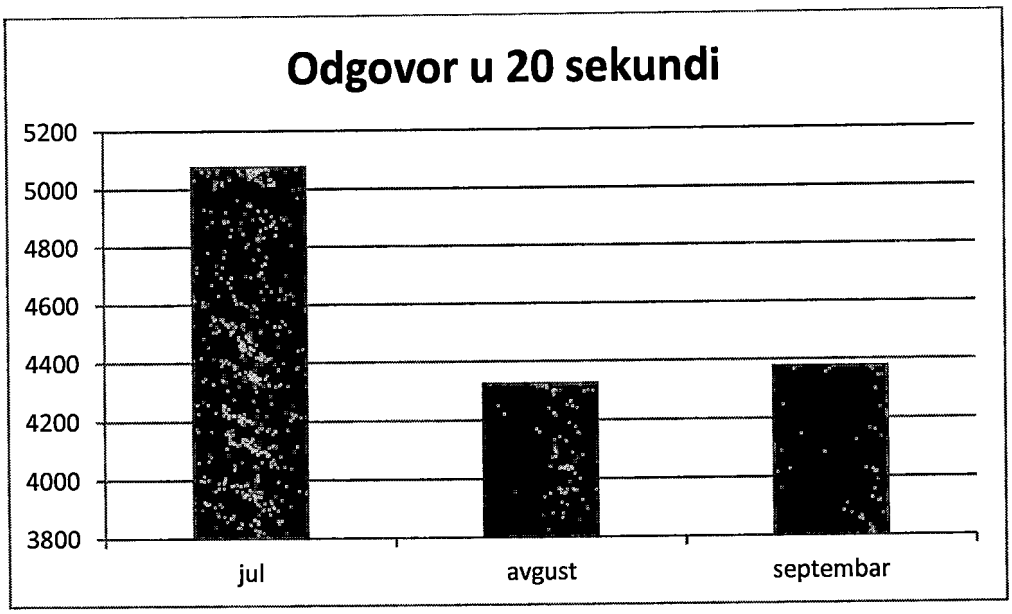
Na osnovu podataka sa CMS platforme za statističku obradu podataka za USI detaljno je prikazan izvještaj o ukupnom broju upucenih poziva,broju primljenih poziva, broju dropovanih poziva, procentu odgovorenih poziva u vremenu do 20sec i vremenu čekanja na odgovor od strane operatera.

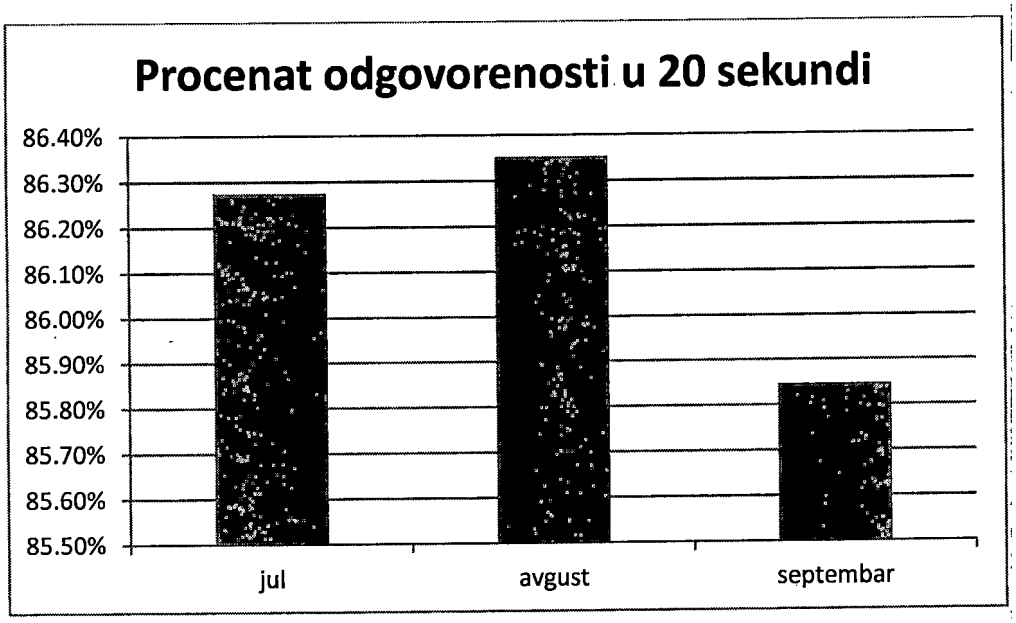
Mjesec	Broj primljenih poziva	% odgovorenosti	Ukupan broj poziva	Dropovani pozivi	Prosjecno vrijeme odziva	Odgovor u 20 sec u %	Odgovor u 20 sec	Odgovor poslije 20 sec u %	Odgovor poslije 20 sec
jul	5319	90.35%	5887	568	18	86.27%	5079	13.73%	240
avgust	4600	91.78%	5012	412	15	86.35%	4328	13.65%	272
septembar	4614	90.45%	5101	487	10	85.85%	4379	14.15%	235
ukupno	**14533**	**90.86%**	**16000**	**1467**	**14.33**	**86.16%**	**13786**	**13.84%**	**747**

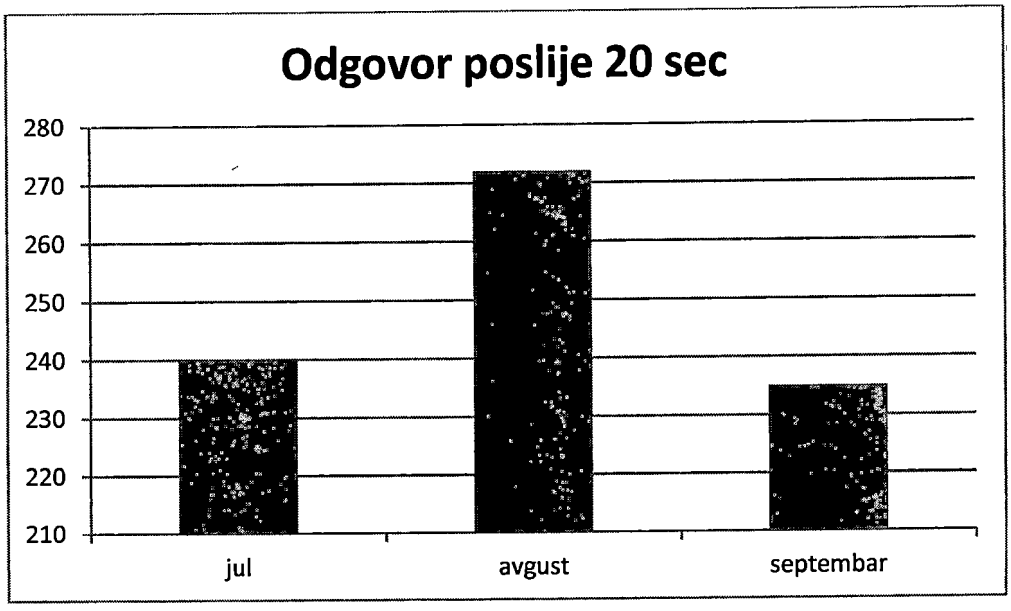

Ukupan broj poziva
6000
5800
5600
5400
5200
5000
4800
4600
4400
jul
avgust
septembar

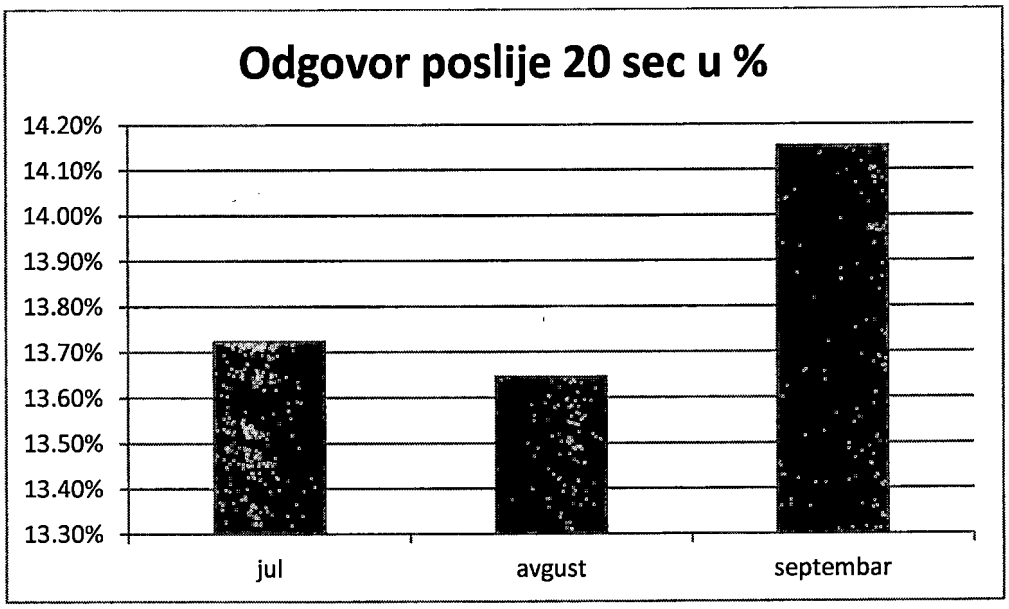

Broj primljenih poziva
5400
5200
5000
4800
4600
4400
4200
jul
avgust
septembar

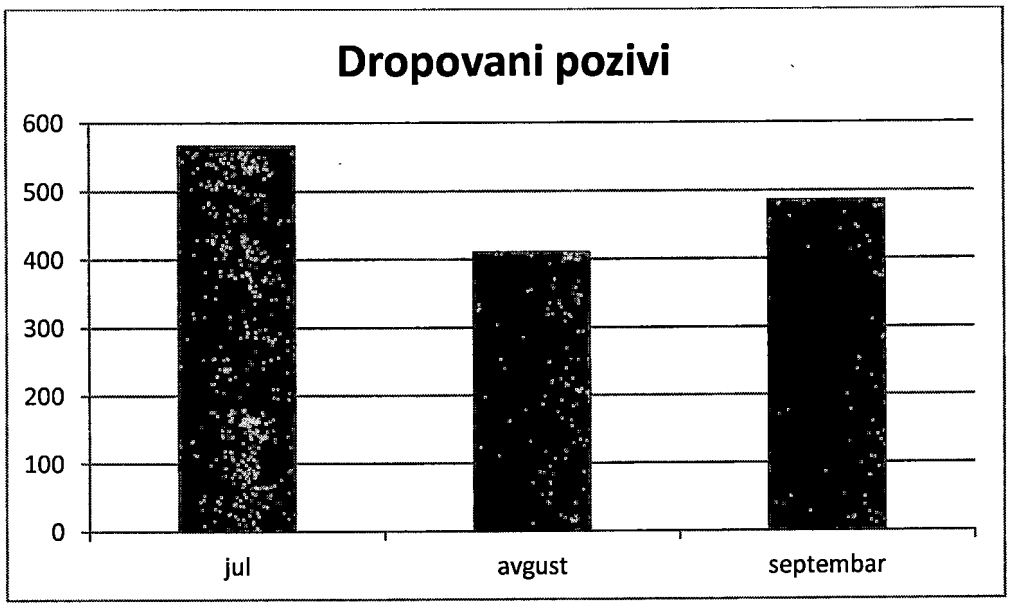

Procenat Odgovorenosti
92.00%
91.50%
91.00%
90.50%
90.00%
89.50%
jul
avgust
septembar

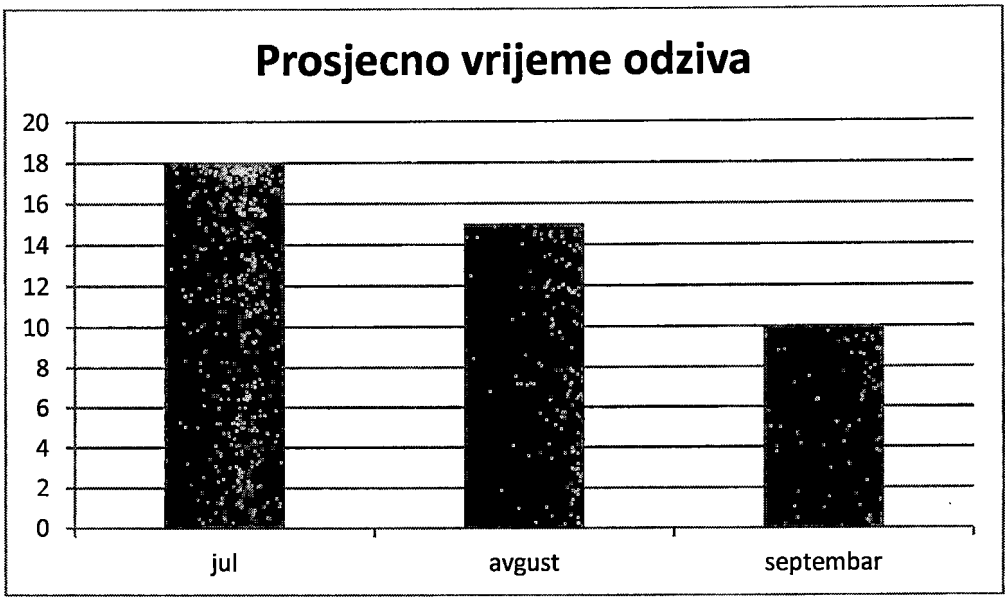

Odgovor u 20 sekundi
5200
5000
4800
4600
4400
4200
4000
3800
jul
avgust
septembar


Procenat odgovorenosti u 20 sekundi
86.40%
86.30%
86.20%
86.10%
86.00%
85.90%
85.80%
85.70%
85.60%
85.50%
jul
avgust
septembar


Odgovor poslije 20 sec
280
270
260
250
240
230
220
210
jul
avgust
septembar


Odgovor poslije 20 sec u %
14.20%
14.10%
14.00%
13.90%
13.80%
13.70%
13.60%
13.50%
13.40%
13.30%
jul
avgust
septembar


Dropovani pozivi
600
500
400
300
200
100
0
jul
avgust
septembar


Prosjecno vrijeme odziva
20
18
16
14
12
10
8
6
4
2
0
jul
avgust
septembar