

## OBRAZAC 1.

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

Naziv operatora: \_\_\_\_\_ Društvo za telekomunikacije MTEL \_\_\_\_\_

Podaci za period: od 01.01.2015. do 31.03.2015. \_\_\_\_\_

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	(dani) 1
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	99 %
	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	9,2%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	8 (sati)
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	12 (sati)
	za 80% ostalih kvarova	15 (sati)
	za 95% ostalih kvarova	22 (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	(sekunde) 27,33
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 88,87
1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	(sekunde) 27,33
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 88,87
1.6 Procenat javnih telefonskih govornica u funkciji	% u posmatranom razdoblju	%
1.7 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	% 0,14
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	0.1768 %
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	(sekunde) 2.52 sec

	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	(sekunde) 2.50 sec
	prosječno vrijeme za međunarodne pozive	(sekunde) 2.899 sec
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih međunarodnih poziva	(sekunde) 2.85 sec

Mjesto i datum: Podgorica, 15.04.2015.



potpis odgovorne osobe

*Zoran Lukić* m  
slu

## OBRAZAC 2.

Izveštaj o vrijednostima parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži – usluga pristupa internetu

Naziv operatora: Društvo za telekomunikacije MTEL

Podaci za period: od 01.01.2015. do 31.03.2015.

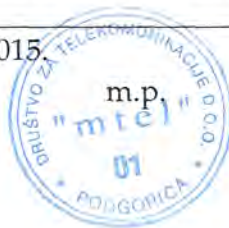
Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	(dani) 1
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	99 %
	Vrijeme primanja zahtjeva	od 0 do 24 radnim danom od 0 do 24 subotom od 0 do 24 nedjeljom
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu	9,3%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	8 (sati)
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	12 (sati)
	za 80% ostalih kvarova	16 (sati)
	za 95% ostalih kvarova	21 (sati)
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	%
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	(sekunde) 27,33
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 88,87
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računara	% u posmatranom razdoblju	% 0,14
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 dokument u prilogu za pojedinačne pakete
	Minimalna brzina	kbit/s dokument u prilogu za pojedinačne pakete
	Srednja vrijednost brzine	kbit/s dokument u prilogu za pojedinačne pakete
	Standardna devijacija brzine	kbit/s dokument u prilogu za pojedinačne pakete
1.8 Dostignuta brzina preuzimanja podataka („download“)	Maksimalna brzina	kbit/s dokument u prilogu za pojedinačne pakete
	Minimalna brzina	kbit/s dokument u prilogu za pojedinačne pakete
	Srednja vrijednost brzine	kbit/s dokument u prilogu za pojedinačne pakete
	Standardna devijacija brzine	kbit/s dokument u prilogu za pojedinačne pakete
1.9 Učestalost neuspješnog prenosa	Procenat neuspješnih prenosa podataka	%

podataka		
1.10 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	(ms) dokument u prilogu za pojedinačne pakete
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms) 0 dokument u prilogu za pojedinačne pakete

Mjesto i datum: Podgorica, 15.04.2015.



fixna paketi januar  
do aprila 2015.xlsx



potpis odgovorne osobe

*M*  
*Se*

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

Internet		
1.11 Dostignuta brzina prenosa podataka	Maksimalna brzina prenosa	kbit/s 512 / 312
	Minimalna brzina prenosa	kbit/s 491 /279
	Srednja vrijednost brzine prenosa	kbit/s 495 /293
	Standardna devijacija brzine prenosa	kbit/s 5
1.12 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	% 0
1.13Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	(ms) 55,39
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms) 5

Internet		
1.11 Dostignuta brzina prenosa podataka	Maksimalna brzina prenosa	kbit/s 1012 / 671
	Minimalna brzina prenosa	kbit/s 974 / 513
	Srednja vrijednost brzine prenosa	kbit/s 992 / 576
	Standardna devijacija brzine prenosa	kbit/s 6
1.12 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	% 0
1.13 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	(ms) 55.46
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms) 5

Internet		
1.11 Dostignuta brzina prenosa podataka	Maksimalna brzina prenosa	kbit/s 2229 / 610
	Minimalna brzina prenosa	kbit/s 1945 / 523
	Srednja vrijednost brzine prenosa	kbit/s 2006 / 577,3
	Standardna devijacija brzine prenosa	kbit/s 8
1.12 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	% 0
1.13 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	(ms) 52.35
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms) 5

Internet		
1.11 Dostignuta brzina prenosa podataka	Maksimalna brzina prenosa	kbit/s 289 / 312
	Minimalna brzina prenosa	kbit/s 226 /267
	Srednja vrijednost brzine prenosa	kbit/s 247 /286
	Standardna devijacija brzine prenosa	kbit/s 4
1.12 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	% 0
1.13Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	(ms) 56,37
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms) 5



Internet		
1.11 Dostignuta brzina prenosa podataka	Maksimalna brzina prenosa	kbit/s 513 / 533
	Minimalna brzina prenosa	kbit/s 485 /487
	Srednja vrijednost brzine prenosa	kbit/s 496 /497
	Standardna devijacija brzine prenosa	kbit/s 4
1.12 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	% 0
1.13Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	(ms) 51.25
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms) 5

Internet		
1.11 Dostignuta brzina prenosa podataka	Maksimalna brzina prenosa	kbit/s 1013 / 1022
	Minimalna brzina prenosa	kbit/s 973 / 979
	Srednja vrijednost brzine prenosa	kbit/s 993 / 996
	Standardna devijacija brzine prenosa	kbit/s 6
1.12 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	% 0
1.13 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	(ms) 43,37
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms) 5

Internet		
1.11 Dostignuta brzina prenosa podataka	Maksimalna brzina prenosa	kbit/s 2229 / 2223
	Minimalna brzina prenosa	kbit/s 1951/ 1953
	Srednja vrijednost brzine prenosa	kbit/s 2018 /2018
	Standardna devijacija brzine prenosa	kbit/s 5
1.12 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	% 0
1.13Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	(ms) 50.75
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms) 5

**OBRAZAC 4.**

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

Naziv operatora: MTEL

Podaci za period: od 01.01.2015. do 31.03.2015.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju	(sekunde) 27,33
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 88,87
1.2 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju	(sekunde) 27,33
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 88,87
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	% 0,18
1.5 Učestalost raskinutih veza	% u posmatranom razdoblju	0.184 %
1.6 Učestalost neuspješnih SMS poruka <sup>1</sup>	% u posmatranom razdoblju	0.63 %
1.7. Vrijeme prijenosa SMS poruka <sup>1</sup>	prosječno vrijeme prijenosa poruka u posmatranom razdoblju	3.91 sec
1.8 Učestalost neuspješnih MMS poruka <sup>1</sup>	% u posmatranom razdoblju	2.22%
1.9 Vrijeme prijenosa MMS poruka <sup>1</sup>	prosječno vrijeme prijenosa poruka u posmatranom razdoblju	27.8 sec
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0.37%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	2.01 sec
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	1.976 sec
	prosječno vrijeme za međunarodne pozive	2.471 sec
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih međunarodnih poziva	2.45 sec
1.12 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva	% u posmatranom razdoblju	% 0

Mjesto i datum: Podgorica, 15.04.2015.



potpis odgovorne osobe

*[Handwritten signature]*

OBRAZAC 5.

Izvještaj o vrijednostima parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži – usluga pristupa internetu

Naziv operatora: MTEL

Podaci za period: od 01.01.2015. do 31.03.2015.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Dostignuta brzina slanja podataka („upload“)	Maksimalna brzina	23910 kbit/s
	Minimalna brzina	1765.5 kbit/s
	Srednja vrijednost brzine	9824 kbit/s
	Standardna devijacija brzine	756 kbit/s
1.2 Dostignuta brzina preuzimanja podataka („download“)	Maksimalna brzina	4560 kbit/s
	Minimalna brzina	296 kbit/s
	Srednja vrijednost brzine	618.59 kbit/s
	Standardna devijacija brzine	478.64 kbit/s
1.3 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	0%
1.4 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	57.52 (ms)
	Standardna devijacija kašnjenja	5 (ms)

Mjesto i datum:

Podgorica, 15.04.2015.



potpis odgovorne osobe