

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

Naziv operatora: Mtel d.o.o.

Podaci za period: od 01.07.2019. do 30.09.2019.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	(dani) 3,05
	% 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	% 1,72
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	(sati) 25,41
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	(sati) 44,92
	za 80% ostalih kvarova	(sati)14,93
	za 95% ostalih kvarova	(sati)18,31
	% 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) 23,68
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 89,73
1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	(sekunde) 23,68
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 89,73
1.6 Procenat javnih telefonskih govornica u funkciji	% u posmatranom razdoblju	%
1.7 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	% 0,09
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	7.35 %
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	(sekunde) 0.773 sec

	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	(sekunde) 0.81sec
	prosječno vrijeme za međunarodne pozive	(sekunde) sec
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih međunarodnih poziva	(sekunde) sec

Mjesto i datum:
Podgorica, 10.10.2019.



potpis odgovorne osobe

Munibije Yegor

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 01.07.2019. do 30.09.2019.**

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	(dani) 3,07
	% 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	% 8,37
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	(sati) 27,31
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	(sati) 45,58
	za 80% ostalih kvarova	(sati)8,73
	za 95% ostalih kvarova	(sati)14,73
	% 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) 23,68
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 89,73
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	% 0,10
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:**Podgorica, 10.10.2019.**

3

potpis odgovorne osobe

PAKET: Net 512 (WiMax)**Internet**

1.11 Dostignuta brzina prenosa podataka	Maksimalna brzina prenosa	kbit/s 314/512 (upload/download)
	Minimalna brzina prenosa	kbit/s 287/445 (upload/download)
	Srednja vrijednost brzine prenosa	kbit/s 296/498(upload/download)
	Standardna devijacija brzine prenosa	kbit/s 5
1.12 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	% 0
1.13Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	(ms) 54,12
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms) 5

PAKET: Net 1024 (WiMax)

Internet

1.11 Dostignuta brzina prenosa podataka	Maksimalna brzina prenosa	kbit/s 662/1024 (upload/download)
	Minimalna brzina prenosa	kbit/s 512/954 (upload/download)
	Srednja vrijednost brzine prenosa	kbit/s 562/ 973(upload/download)
	Standardna devijacija brzine prenosa	kbit/s 5,1
1.12 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	% 0
1.13 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	(ms) 54,54
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms) 5

PAKET: Net 2048 (WiMax)**Internet**

1.11 Dostignuta brzina prenosa podataka	Maksimalna brzina prenosa	kbit/s 615/2048 (upload/download)
	Minimalna brzina prenosa	kbit/s 527/1943 (upload/download)
	Srednja vrijednost brzine prenosa	kbit/s 575/2004 (upload/download)
	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) 52.23
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms) 5

PAKET: Sim Net 256(WiMax)

Internet		
1.11 Dostignuta brzina prenosa podataka	Maksimalna brzina prenosa	kbit/s 256/ 256 (upload/download)
	Minimalna brzina prenosa	kbit/s 224 /234 (upload/download)
	Srednja vrijednost brzine prenosa	kbit/s 237 /241(upload/download)
	Standardna devijacija brzine prenosa	kbit/s 4
1.12 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	% 0
1.13Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	(ms) 54,24
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms) 5

PAKET: Sim Net 512 (WiMax)

Internet		
1.11 Dostignuta brzina prenosa podataka	Maksimalna brzina prenosa	kbit/s 524 / 541 (upload/download)
	Minimalna brzina prenosa	kbit/s 474 /486 (upload/download)
	Srednja vrijednost brzine prenosa	kbit/s 493 /495 (upload/download)
	Standardna devijacija brzine prenosa	kbit/s 4
1.12 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	% 0
1.13Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	(ms) 52.21
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms) 5

PAKET: Sim Net 1024 (WiMax)

Internet

1.11 Dostignuta brzina prenosa podataka	Maksimalna brzina prenosa	kbit/s 1024/ 1024 (upload/download)
	Minimalna brzina prenosa	kbit/s 974/982 (upload/download)
	Srednja vrijednost brzine prenosa	kbit/s 993 /996 (upload/download)
	Standardna devijacija brzine prenosa	kbit/s 6,12
1.12 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	% 0
1.13Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	(ms) 41,12
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms) 5

PAKET: Sim Net 2048 (WiMax)

Internet		
1.11 Dostignuta brzina prenosa podataka	Maksimalna brzina prenosa	kbit/s 2048/ 2048 (upload/download)
	Minimalna brzina prenosa	kbit/s 1948/ 1954 (upload/download)
	Srednja vrijednost brzine prenosa	kbit/s 2008 /2011 (upload/download)
	Standardna devijacija brzine prenosa	kbit/s 5
1.12 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	% 0
1.13 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	(ms) 51.23
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms) 5

PAKET: Flash4 (HFC mreža)

Internet		
1.7 Dostignuta brzina slanja podataka („upload“)	Maksimalna brzina	kbit/s 512
	Minimalna brzina	kbit/s 162.23
	Srednja vrijednost brzine	kbit/s 341.10
	Standardna devijacija brzine	kbit/s 1.52
1.8 Dostignuta brzina preuzimanja podataka („download“)	Maksimalna brzina	kbit/s 4096
	Minimalna brzina	kbit/s 1025
	Srednja vrijednost brzine	kbit/s 3154
	Standardna devijacija brzine	kbit/s 6.92
1.9 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	0%
1.10 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	(ms)18.74
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms) 0.74

PAKET: Flash 8 (HFC mreza)

Internet		
-----------------	--	--

1.7 Dostignuta brzina slanja podataka („upload“)	Maksimalna brzina	kbit/s 768
	Minimalna brzina	kbit/s 624
	Srednja vrijednost brzine	kbit/s 685
	Standardna devijacija brzine	kbit/s 4.39
1.8 Dostignuta brzina preuzimanja podataka („download“)	Maksimalna brzina	kbit/s 8192
	Minimalna brzina	kbit/s 6187
	Srednja vrijednost brzine	kbit/s 7428
	Standardna devijacija brzine	kbit/s 18.95
1.9 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	0%
1.10 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	(ms) 18.11
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms) 0.55

PAKET: Flash 15 (HFC mreza)		
Internet		
1.7 Dostignuta brzina slanja podataka („upload“)	Maksimalna brzina	kbit/s 1023.37
	Minimalna brzina	kbit/s 331.95
	Srednja vrijednost brzine	kbit/s 672.85
	Standardna devijacija brzine	kbit/s 6.12
1.8 Dostignuta brzina preuzimanja podataka („download“)	Maksimalna brzina	kbit/s 14925
	Minimalna brzina	kbit/s 3875
	Srednja vrijednost brzine	kbit/s 10362.12
	Standardna devijacija brzine	kbit/s 24.35
1.9 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	0%
1.10 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	(ms) 18.74
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms) 0.56

PAKET: Flash 25 (HFC mreža)**Internet**

1.7 Dostignuta brzina slanja podataka („upload“)	Maksimalna brzina	kbit/s 5120
	Minimalna brzina	kbit/s 4110
	Srednja vrijednost brzine	kbit/s 4612
	Standardna devijacija brzine	kbit/s 4.24
1.8 Dostignuta brzina preuzimanja podataka („download“)	Maksimalna brzina	kbit/s 25600
	Minimalna brzina	kbit/s 4915
	Srednja vrijednost brzine	kbit/s 21500
	Standardna devijacija brzine	kbit/s 514.45
1.9 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	0%
1.10 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	(ms) 17.98
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms) 0.54

PAKET: Flash 50 (HFC mreza)

Internet		
1.7 Dostignuta brzina slanja podataka („upload“)	Maksimalna brzina	kbit/s 5120
	Minimalna brzina	kbit/s 4080
	Srednja vrijednost brzine	kbit/s 5012
	Standardna devijacija brzine	kbit/s 8.04
1.8 Dostignuta brzina preuzimanja podataka („download“)	Maksimalna brzina	kbit/s 51200
	Minimalna brzina	kbit/s 47810
	Srednja vrijednost brzine	kbit/s 50132
	Standardna devijacija brzine	kbit/s 573.25
1.9 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	0%
1.10 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	(ms)2.5
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms) 0.16

OBRAZAC 3.

Izveštaj 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 01.07.2019. do 30.09.2019.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	(dani) 4,06
	% 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	% 7,45
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	(sati) 27,35
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	(sati) 47,31
	za 80% ostalih kvarova	(sati)13,85
	za 95% ostalih kvarova	(sati)16,91
	% 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	(sekunde) 23,68
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 89,73
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	% 0,10
1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike)	% u posmatranom razdoblju	% nemamo

Mjesto i datum:

Podgorica, 10.10.2019.



m.p.

potpis odgovorne osobe

Mumbaje Ygobit

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 01.07.2019. do 30.09.2019.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju	(sekundi) 23,68
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 89,73
1.2 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju	(sekundi) 23,68
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 89,73
1.3 Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	% 0,01
1.4 Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnik)	% u posmatranom razdoblju	% 0,03
1.5 Učestalost raskinutih veza	% u posmatranom razdoblju	0.323 %
1.6 Učestalost neuspješnih SMS poruka ¹	% u posmatranom razdoblju	0.70 %
1.7. Vrijeme prijenosa SMS poruka ¹	prosječno vrijeme prijenosa poruka u posmatranom razdoblju	4.82 sec
1.8 Učestalost neuspješnih MMS poruka ¹	% u posmatranom razdoblju	2.71%
1.9 Vrijeme prijenosa MMS poruka ¹	prosječno vrijeme prijenosa poruka u posmatranom razdoblju	34.11 sec
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0.365%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	4.79sec
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	5.2 sec
1.12 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva	% u posmatranom razdoblju	%

Mjesto i datum:

Podgorica, 10.10.2019.



potpis odgovorne osobe

*Munibije Ygobit*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 01.07.2019. do 30.09.2019.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Dostignuta brzina slanja podataka („upload“)	Maksimalna brzina	170 949 kbit/s
	Minimalna brzina	11 190 kbit/s
	Srednja vrijednost brzine	101 126 kbit/s
	Standardna devijacija brzine	24 825 kbit/s
1.2 Dostignuta brzina preuzimanja podataka („download“)	Maksimalna brzina	157 152 Kbit/s
	Minimalna brzina	10 642 kbit/s
	Srednja vrijednost brzine	66 501 kbit/s
	Standardna devijacija brzine	20 914 kbit/s
1.3 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	0%
1.4 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	15.8(ms)
	Standardna devijacija kašnjenja	5,1 (ms)

Mjesto i datum: Podgorica, 10.10.2019.



potpis odgovorne osobe

Munboje Yegorov