

**OBRAZAC 1.****Izveštaj o vrijednostima parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži – usluga fiksne telefonije**Naziv operatora: Crnogorski Telekom AD PodgoricaPodaci za period: od 01.04.2024. do 30.06.2024.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju (dani) (dani)	13.02
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	87.08%
	Vrijeme primanja zahtjeva	n/a
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu %	2.58%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati)	58.13
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati)	95.24
	za 80% ostalih kvarova (sati)	22.71
	za 95% ostalih kvarova (sati)	23.54
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	n/a
	Vrijeme primanja zahtjeva	n/a
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	29 sec
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	56%
1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	n/a
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	n/a
1.6 Procenat javnih telefonskih govornica u funkciji	% u posmatranom razdoblju	n/a
1.7 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0.05%
1.8 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike)	% u posmatranom razdoblju	n/a
1.9 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva	% u posmatranom razdoblju	0.00%
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive (sekunde)	0.94 sec

	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva (sekunde)	0.75 sec
	prosječno vrijeme za međunarodne pozive (sekunde)	
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih međunarodnih poziva (sekunde)	

Mjesto i datum:

m.p.

potpis odgovorne osobe

Jovan Ćetković,  
Direktor Sektora tehnike

Dušan Banović,  
Direktor Sektora za razvoj servisa i digitalnu transformaciju

**OBRAZAC 2.****Izvještaj o vrijednostima parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži – usluga pristupa internetu**Naziv operatora: Crnogorski Telekom AD PodgoricaPodaci za period: od 01.04.2024. do 30.06.2024.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju (dani)	13.75
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	86.92%
	Vrijeme primanja zahtjeva	n/a
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu %	1.38%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati)	54.45
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati)	96.23
	za 80% ostalih kvarova (sati)	22.71
	za 95% ostalih kvarova (sati)	23.54
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	n/a
	Vrijeme primanja zahtjeva	n/a
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	32 sec
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	53%
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računara	% u posmatranom razdoblju	0.03%
1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računara za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike)	% u posmatranom razdoblju	n/a
<b>Internet – zbog velikog broja paketa za koje se podaci izvještavaju, unijete su tabele na narednim stranicama sa traženim podacima</b>		
1.7 Dostignuta brzina slanja podataka („upload“)	Maksimalna brzina	Mbit/s
	Minimalna brzina	Mbit/s
	Srednja vrijednost brzine	Mbit/s
	Standardna devijacija brzine	Mbit/s
1.8 Dostignuta brzina preuzimanja podataka („download“)	Maksimalna brzina	Mbit/s
	Minimalna brzina	Mbit/s
	Srednja vrijednost brzine	Mbit/s
	Standardna devijacija brzine	Mbit/s
1.9 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	%
1.10 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	(ms)
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms)

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

**Internet – zbog velikog broja paketa za koje se podaci izvještavaju, unijete su tabele na narednim stranicama sa traženim podacima**

<b>Parametar</b>	<b>Mjera</b>	<b>Kucni internet M ADSL</b>	<b>Kucni Internet M VDSL</b>	<b>Kucni Internet M Optika</b>	<b>Kucni internet L Optika</b>	<b>Magenta TV + Internet M ADSL</b>	<b>Magenta TV + Internet M VDSL</b>
1.7/1.8 Dostignuta brzina prenosa podataka DL/UL (Mbit/s)	Maksimalna brzina prenosa (DL/UL)	8.93	38.17	109.00	205.73	10.50	43.01
		0.97	1.98	10.30	20.70	0.98	4.00
	Minimalna brzina prenosa (DL/UL)	7.89	29.19	100.10	199.98	9.30	39.70
		0.83	1.94	10.02	20.01	0.84	3.07
	Srednja vrijednost brzine prenosa (DL/UL)	8.41	33.68	104.55	202.86	9.90	41.36
		0.94	1.96	10.16	20.36	0.91	3.54
Standardna devijacija brzine prenosa (DL/UL)	0.25	0.80	5.56	24.00	0.30	5.33	
	0.05	0.59	0.96	31.90	0.04	0.08	
1.9 Učestalost neuspješnog prenosa podataka (%)	Procenat neuspješnih prenosa podataka	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
1.10 Kašnjenje (ms)	Srednja vrijednost kašnjenja (ms)	1.48	1.36	1.38	1.40	2.30	1.57
	Standardna devijacija kašnjenja (ms)	0.01	0.04	0.02	0.05	0.02	0.19

<b>Parametar</b>	<b>Mjera</b>	<b>Magenta TV + Internet M Optika</b>	<b>Magenta TV + Internet L ADSL</b>	<b>Magenta TV + Internet L VDSL</b>	<b>Magenta TV + Internet L Optika</b>	<b>Magenta TV + Internet XL ADSL</b>
1.7/1.8 Dostignuta brzina prenosa podataka DL/UL (Mbit/s)	Maksimalna brzina prenosa (DL/UL)	123.11	10.20	44.20	235.00	10.70
		10.80	0.95	4.10	19.70	0.97
	Minimalna brzina prenosa (DL/UL)	100.10	9.50	37.56	199.00	9.73
		9.11	0.92	3.25	19.60	0.87
	Srednja vrijednost brzine prenosa (DL/UL)	111.61	9.85	40.88	217.00	10.22
		9.96	0.94	3.68	19.65	0.92
Standardna devijacija brzine prenosa (DL/UL)	5.58	0.29	5.21	22.00	0.31	
	0.61	0.05	0.09	1.73	0.04	
1.9 Učestalost neuspješnog prenosa podataka (%)	Procenat neuspješnih prenosa podataka	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
1.10 Kašnjenje (ms)	Srednja vrijednost kašnjenja (ms)	1.80	1.38	1.38	1.37	1.50
	Standardna devijacija kašnjenja (ms)	0.08	0.17	0.28	0.09	0.07

**Internet – zbog velikog broja paketa za koje se podaci izvještavaju, unijete su tabele na narednim stranicama sa traženim podacima**

Parametar	Mjera	Magenta TV + Internet XL VDSL	Magenta TV + Internet XL Optika	Magenta 1 M v5 ADSL	Magenta 1 M v5 VDSL	Magenta 1 M v5 Optika	Magenta 1 L v5 ADSL
		1.7/1.8 Dostignuta brzina prenosa podataka DL/UL (Mbit/s)	Maksimalna brzina prenosa (DL/UL)	41.28 4.54	952.00 270.00	10.26 0.91	40.20 4.10
	Minimalna brzina prenosa (DL/UL)	39.95 4.31	902.00 258.00	10.01 0.90	39.20 3.80	105.60 9.98	9.97 0.92
	Srednja vrijednost brzine prenosa (DL/UL)	40.62 4.43	927.00 264.00	10.14 0.91	39.70 3.95	112.80 10.04	10.04 0.95
	Standardna devijacija brzine prenosa (DL/UL)	5.20 0.09	27.00 19.00	0.32 0.03	5.60 0.11	13.00 0.50	0.35 0.03
1.9 Učestalost neuspješnog prenosa podataka (%)	Procenat neuspješnih prenosa podataka	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
1.10 Kašnjenje (ms)	Srednja vrijednost kašnjenja (ms)	1.39	2.28	1.58	1.12	1.39	1.38
	Standardna devijacija kašnjenja (ms)	0.40	0.25	0.29	0.80	0.25	0.08

Parametar	Mjera	Magenta 1 L v5 VDSL	Magenta 1 L v5 Optika	Magenta 1 XL v5 ADSL	Magenta 1 XL v5 VDSL	Magenta 1 Biznis Min - Standard Optika
		1.7/1.8 Dostignuta brzina prenosa podataka DL/UL (Mbit/s)	Maksimalna brzina prenosa (DL/UL)	37.28 3.97	205.11 19.10	9.96 0.97
	Minimalna brzina prenosa (DL/UL)	36.63 3.91	203.00 18.99	9.95 0.93	36.89 4.00	44.30 3.99
	Srednja vrijednost brzine prenosa (DL/UL)	36.96 3.94	204.06 19.05	9.96 0.95	36.94 4.25	45.70 4.05
	Standardna devijacija brzine prenosa (DL/UL)	5.40 0.14	27.00 2.13	0.24 0.07	5.70 0.02	8.00 1.20
1.9 Učestalost neuspješnog prenosa podataka (%)	Procenat neuspješnih prenosa podataka	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
1.10 Kašnjenje (ms)	Srednja vrijednost kašnjenja (ms)	1.26	1.34	1.47	1.18	1.70
	Standardna devijacija kašnjenja (ms)	0.08	0.05	0.26	0.06	0.30

<b>Internet – zbog velikog broja paketa za koje se podaci izvještavaju, unijete su tabele na narednim stranicama sa traženim podacima</b>							
<b>Parametar</b>	<b>Mjera</b>	<b>Magenta 1 Biznis Min - Standard VDSL</b>	<b>Magenta 1 Biznis Min - Basic Optika</b>	<b>Magenta 1 Biznis Min - Basic VDSL</b>	<b>ADSL Fl@t B4</b>	<b>Magenta 1 Biznis Min - Basic ADSL</b>	<b>Optika 300</b>
1.7/1.8 Dostignuta brzina prenosa podataka DL/UL (Mbit/s)	Maksimalna brzina prenosa (DL/UL)	37.44	24.10	20.78	3.96	7.95	312.00
		3.97	1.99	1.98	0.56	0.99	30.10
	Minimalna brzina prenosa (DL/UL)	36.98	20.03	20.36	3.93	6.93	298.00
		3.79	1.81	1.75	0.48	0.92	29.32
	Srednja vrijednost brzine prenosa (DL/UL)	37.21	22.07	20.57	3.95	7.44	305.00
		3.88	1.90	1.87	0.52	0.96	29.71
Standardna devijacija brzine prenosa (DL/UL)	3.70	12.70	0.98	0.03	0.02	14.90	
	0.09	1.30	0.70	0.01	0.03	1.38	
1.9 Učestalost neuspješnog prenosa podataka (%)	Procenat neuspješnih prenosa podataka	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
1.10 Kašnjenje (ms)	Srednja vrijednost kašnjenja (ms)	1.37	1.19	1.39	1.77	1.73	1.29
	Standardna devijacija kašnjenja (ms)	0.09	0.27	0.09	0.29	0.49	0.19

<b>Parametar</b>	<b>Mjera</b>	<b>ADSL Fl@t B10</b>	<b>Biznis Duo 45</b>	<b>Biznis Duo 10 ADSL</b>	<b>ADSL Fl@t B10 Plus</b>	<b>Biznis Duo 500</b>
1.7/1.8 Dostignuta brzina prenosa podataka DL/UL (Mbit/s)	Maksimalna brzina prenosa (DL/UL)	9.98	37.11	9.73	9.97	517.00
		0.98	3.88	0.96	0.99	50.90
	Minimalna brzina prenosa (DL/UL)	9.97	36.79	9.69	9.96	510.00
		0.96	3.89	0.96	0.96	48.30
	Srednja vrijednost brzine prenosa (DL/UL)	9.98	36.95	9.71	9.97	513.50
		0.97	3.89	0.96	0.98	49.60
Standardna devijacija brzine prenosa (DL/UL)	0.12	4.90	0.05	0.02	18.40	
	0.03	0.11	0.04	0.00	2.80	
1.9 Učestalost neuspješnog prenosa podataka (%)	Procenat neuspješnih prenosa podataka	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
1.10 Kašnjenje (ms)	Srednja vrijednost kašnjenja (ms)	1.59	1.41	1.59	1.29	1.07
	Standardna devijacija kašnjenja (ms)	0.08	0.29	0.19	0.27	0.39

potpis odgovorne osobe

Jovan Četković,  
Direktor Sektora tehnike

Dušan Banović,  
Direktor Sektora za razvoj servisa i digitalnu transformaciju

**OBRAZAC 3.****Izveštaj o vrijednostima parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži – usluga distribucije AVM sadržaja**Naziv operatora: Crnogorski Telekom AD PodgoricaPodaci za period: od 01.04.2024. do 30.06.2024.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju (dani)	14.02
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	84.91%
	Vrijeme primanja zahtjeva	n/a
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu %	6.20%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati)	27.70
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati)	86.98
	za 80% ostalih kvarova (sati)	22.71
	za 95% ostalih kvarova (sati)	23.54
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	n/a
	Vrijeme primanja zahtjeva	n/a
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	30 sec
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	54%
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	n/a

Mjesto i datum:

m.p.

potpis odgovorne osobe

Dušan Banović,  
Direktor Sektora za razvoj servisa i digitalnu transformaciju

**OBRAZAC 4.****Izvještaj o vrijednostima parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži – usluga mobilne telefonije**Naziv operatora: Crnogorski Telekom AD PodgoricaPodaci za period: od 01.01.2024. do 31.03.2024.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju (sekunde)	23 sec
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	63%
1.2 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju	n/a
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	n/a
1.3 Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računara	% u posmatranom razdoblju	0.04%
1.4 Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računara za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnik)	% u posmatranom razdoblju	0.01%
1.5 Učestalost raskinutih veza	% u posmatranom razdoblju	0.31%
1.6 Učestalost neuspješnih SMS poruka <sup>2</sup>	% u posmatranom razdoblju	0.19%
1.7. Vrijeme prijenosa SMS poruka <sup>1</sup>	prosječno vrijeme prijenosa poruka u posmatranom razdoblju (sekunde)	1.24 sec
1.8 Učestalost neuspješnih MMS poruka <sup>1</sup>	% u posmatranom razdoblju	
1.9 Vrijeme prijenosa MMS poruka <sup>1</sup>	prosječno vrijeme prijenosa poruka u posmatranom razdoblju (sekunde)	
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0.44%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive (sekunde)	1.25 sec
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva (sekunde)	1.69 sec
	prosječno vrijeme za međunarodne pozive	
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih međunarodnih poziva (sekunde)	
1.11 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva	% u posmatranom razdoblju	0.00%

Mjesto i datum:

m.p.

potpis odgovorne osobe

Jovan Ćetković,  
Direktor Sektora tehnikeDušan Banović,  
Direktor Sektora za razvoj servisa i digitalnu transformaciju<sup>2</sup> 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 internet

Naziv operatora: Crnogorski Telekom AD Podgorica

Podaci za period: od 01.04.2024. do 30.06.2024.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Dostignuta brzina slanja podataka („upload“)	Maksimalna brzina (Mbit/s)	218
	Minimalna brzina (Mbit/s)	162
	Srednja vrijednost brzine (Mbit/s)	176
	Standardna devijacija brzine (Mbit/s)	11.6
1.2 Dostignuta brzina preuzimanja podataka („download“)	Maksimalna brzina (Mbit/s)	920
	Minimalna brzina (Mbit/s)	660
	Srednja vrijednost brzine (Mbit/s)	800
	Standardna devijacija brzine (Mbit/s)	12.3
1.3 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka %	0%
1.4 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja (ms)	13.8
	Standardna devijacija kašnjenja (ms)	2.1

Mjesto i datum:

m.p.

potpis odgovorne osobe

Jovan Ćetković,  
Direktor Sektora tehnike