**OBRAZAC 1.**

**Izvještaj o vrijednostima parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih**

**usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži – usluga fiksne telefonije**

**Naziv operatora: Crnogorski Telekom AD Podgorica**

**Podaci za period: od 01.04.2022. do 30.06.2022.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** |
| 1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji | za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju (dani) (dani) | 9.61 |
| % uspostavljenih usluga dodogovorenog termina | 94.13% |
| Vrijeme primanja zahtjeva |  |
| 1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji | za 100 linija u posmatranom periodu % | 3.39% |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije | za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 39.86 |
| za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 91.21 |
| za 80% ostalih kvarova (sati) | 12.96 |
| za 95% ostalih kvarova (sati) | 21.73 |
| % uklonjenih kvarova ciljanog dana |  |
| Vrijeme primanja zahtjeva |  |
| 1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike | prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu | 23 sec |
| % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | 72% |
| 1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku | prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu | 9 sec |
| % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | 78% |
| 1.6 Procenat javnih telefonskih govornica u funkciji | % u posmatranom razdoblju |  |
| 1.7 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa | % u posmatranom razdoblju | 0.06% |
| 1.8 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnikeunaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike) | % u posmatranom razdoblju | n/a |
| 1.9 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivostibrojeva | % u posmatranom razdoblju | 0.00% |
| 1.10 Učestalost neuspješnih poziva | % u posmatranom razdoblju | 0.00% |
| 1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva | prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive (sekunde) | 1.43 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva (sekunde) | 1.28 |
| 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 Podgorica**

**Podaci za period: od 01.04.2022. do 30.06.2022.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** |
| 1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji | za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju (dani) (da | 10.07 |
| % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina | 95.37% |
| Vrijeme primanja zahtjeva |  |
| 1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji | za 100 linija u posmatranom periodu % | 6.32% |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara zapristupne linije | za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 48.59 |
| za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 94.15 |
| za 80% ostalih kvarova (sati) | 12.96 |
| za 95% ostalih kvarova (sati) | 21.73 |
| % uklonjenih kvarova ciljanog dana |  |
| Vrijeme primanja zahtjeva |  |
| 1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike | prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu | 32 sec |
| % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | 66% |
| 1.5 Učestalost prigovora/pritužbi uvezi ispravnosti računa | % u posmatranom razdoblju | 0.05% |
| 1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paidkorisnike) | % u posmatranom razdoblju | n/a |
| **Internet – zbog velikog broja paketa za koje se podaci izvještavaju,** **unijete su tabele na narednim stranicama sa trazenim podacima** |
| 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) |

**Napomena: brzine slanja i preuzimanja podataka mjere se i dostavljaju (objavljuju) posebno za**

**svaki korisnički paket**

|  |
| --- |
| **Internet – zbog velikog broja paketa za koje se podaci izvještavaju, unijete su tabele na narednim stranicama sa trazenim podacima** |
| **Internet** |  | **ADSL FLAT 2** | **ADSL FLAT 5** | **ADSL FLAT 7** | **ADSL BASIC** | **Extra Trio Mini** | **Extra Trio Start** |
| 1.7/1.8 Dostignuta brzina prenosa podataka DL/UL (kbit/s) | Maksimalna brzina prenosa (DL/UL) | 1,978.69 | 5,027.10 | 6,988.87 | 1,033.17 | 1,027.54 | 4,016.61 |
| 252.95 | 523.30 | 791.24 | 133.63 | 132.33 | 256.18 |
| Minimalna brzina prenosa (DL/UL) | 1,994.18 | 5,010.28 | 6,971.25 | 971.53 | 952.72 | 3,976.81 |
| 244.76 | 516.89 | 779.16 | 117.37 | 116.30 | 232.70 |
| Srednja vrijednost brzine prenosa (DL/UL) | 1,997.06 | 5,020.11 | 6,984.36 | 1,020.06 | 1,018.89 | 4,012.78 |
| 252.93 | 516.21 | 785.43 | 129.18 | 130.10 | 255.27 |
| Standardna devijacija brzine prenosa (DL/UL) | 41.50 | 5.52 | 5.50 | 25.80 | 24.56 | 13.43 |
| 4.66 | 1.82 | 6.52 | 5.35 | 5.10 | 7.23 |
| 1.9 Učestalost neuspješnog prenosa podataka (%) | Procenat neuspješnih prenosa podataka | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.42 | 0.00 | 0.00 |
| 1.10 Kašnjenje (ms) | Srednja vrijednost kašnjenja (ms) | 7.78 | 7.69 | 7.71 | 7.72 | 7.79 | 7.62 |
| Standardna devijacija kašnjenja (ms) | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |

|  |
| --- |
| **Internet – zbog velikog broja paketa za koje se podaci izvještavaju, unijete su tabele na narednim stranicama sa trazenim podacima** |
| Internet |  | **Extra Trio Maxi** | **ADSL B4** | **ADSL B6** | **ADSL B8** | **ADSL B10** | **Optika 30** |
| 1.7/1.8 Dostignuta brzina prenosa podataka DL/UL (kbit/s) | Maksimalna brzina prenosa (DL/UL) | 7,982.68 | 4,018.46 | 5,978.88 | 7,994.84 | 10,039.56 | 30,108.33 |
| 1,016.24 | 518.25 | 1,015.03 | 1,014.36 | 1,015.32 | 2,002.09 |
| Minimalna brzina prenosa (DL/UL) | 7,960.77 | 4,009.74 | 5,969.55 | 7,973.91 | 10,021.72 | 29,911.35 |
| 1,008.13 | 516.36 | 1,003.49 | 1,004.91 | 1,003.65 | 1,996.26 |
| Srednja vrijednost brzine prenosa (DL/UL) | 7,973.06 | 4,013.95 | 5,976.99 | 7,981.58 | 10,027.75 | 30,019.43 |
| 1,012.05 | 518.82 | 1,011.85 | 1,010.12 | 1,010.37 | 2,000.47 |
| Standardna devijacija brzine prenosa (DL/UL) | 7.20 | 4.16 | 4.25 | 45.49 | 8.37 | 61.00 |
| 3.43 | 1.74 | 3.65 | 3.54 | 3.97 | 1.39 |
| 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) | 7.77 | 7.655 | 7.70 | 7.67 | 7.73 | 0.74 |
| Standardna devijacija kašnjenja (ms) | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.03 | 0.00 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Internet – zbog velikog broja paketa za koje se podaci izvještavaju,  unijete su tabele na narednim stranicama sa trazenim podacima** |  |
|  |  | **Optika 20** | **Optika 40** | **Extra Trio Optika Start** | **Extra Trio Optika Maxi** | **Optika 25** | **Optika 35** | **Optika 45** |
| 1.7/1.8 Dostignuta brzina prenosa podataka DL/UL (kbit/s) | Maksimalna brzina prenosa (DL/UL) | 19,952.90 | 40,054.75 | 19,965.00 | 40,048.28 | 25,021.96 | 27,210.52 | 45,062.04 |
| 2,015.47 | 4,064.84 | 2,016.33 | 4,062.86 | 2,017.62 | 2,015.39 | 4,062.87 |
| Minimalna brzina prenosa (DL/UL) | 19,893.97 | 39,757.34 | 19,894.93 | 39,747.86 | 24,191.65 | 34,913.34 | 44,758.49 |
| 2,012.40 | 4,051.15 | 2,012.99 | 4,046.50 | 1,989.82 | 1,992.79 | 4,049.84 |
| Srednja vrijednost brzine prenosa (DL/UL) | 19,891.61 | 39,937.62 | 19,934.79 | 39,814.89 | 24,983.66 | 35,022.58 | 44,717.01 |
| 2,014.83 | 4,054.31 | 2,014.90 | 4,054.84 | 2,010.43 | 2,012.04 | 4,055.51 |
| Standardna devijacija brzine prenosa (DL/UL) | 230.89 | 106.61 | 21.92 | 676.30 | 30.67 | 99.41 | 1,479.38 |
| 1.63 | 8.64 | 1.62 | 10.27 | 8.55 | 7.77 | 4.75 |
| 1.9 Učestalost neuspješnog prenosa podataka (%) | Procenat neuspješnih prenosa podataka | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 1.10 Kašnjenje (ms) | Srednja vrijednost kašnjenja (ms) | 0.75 | 0.75 | 0.76 | 0.74 | 0.77 | 0.75 | 0.75 |
| Standardna devijacija kašnjenja (ms) | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |

Mjesto i datum:

 m.p. potpis odgovorne osobe

Jovan Ćetković,

Direktor Sektora tehnike

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Dušan Banović,

Direktor Sektora za razvoj servisa i digitalnu transformaciju

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**OBRAZAC 3.**

**Izvještaj o vrijednostima parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih**

**usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži – usluga distribucije AVM sadržaja**

**Naziv operatora: Crnogorski Telekom AD Podgorica**

**Podaci za period: od 01.04.2022. do 30.06.2022.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** |
| 1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji | za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju (dani) | 8.24 |
| % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina | 94.34% |
| Vrijeme primanja zahtjeva |  |
| 1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji | za 100 linija u posmatranom periodu % | 6.54% |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije | za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 28.62 |
| za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 65.78 |
| za 80% ostalih kvarova (sati) | 12.96 |
| za 95% ostalih kvarova (sati) | 21.73 |
| % uklonjenih kvarova ciljanog dana |  |
| Vrijeme primanja zahtjeva |  |
| 1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike | prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu | 32 sec |
| % odgovorenih poziva u roku do 20sekundi | 68% |
| 1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa | % u posmatranom razdoblju | 0.06% |
| 1.6 Učestalost prigovora/pritužbi uvezi 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 Podgorica**

**Podaci za period: od 01.04.2022. do 30.06.2022.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** |
| 1.1 Vrijeme odziva službe zakorisnike | prosječno vrijeme odgovora uposmatranom razdoblju (sekunde) | 22 sec |
| % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | 75% |
| 1.2 Vrijeme odziva službe zadavanje informacija o telefonskom imeniku | prosječno vrijeme odgovora uposmatranom razdoblju | 9sec |
| % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | 78% |
| 1.3 Učestalost prigovora/pritužbi usvezi ispravnosti računa | % u posmatranom razdoblju | 0.04% |
| 1.4 Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge(pre-paid korisnik) | % u posmatranom razdoblju | 0.04% |
| 1.5 Učestalost raskinutih veza | % u posmatranom razdoblju | 0.17% |
| 1.6 Učestalost neuspješnih SMSporuka2 | % u posmatranom razdoblju | 0.00% |
| 1.7. Vrijeme prijenosa SMS poruka1 | prosječno vrijeme prijenosa poruka u posmatranom razdoblju (sekunde) | 4.76 |
| 1.8 Učestalost neuspješnih MMSporuka1 | % u posmatranom razdoblju | n/a |
| 1.9 Vrijeme prijenosa MMS poruka1 | prosječno vrijeme prijenosa poruka u posmatranom razdoblju (sekunde) | n/a |
| 1.10 Učestalost neuspješnih poziva | % u posmatranom razdoblju | 0.10% |
| 1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva | prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive (sekunde) | 3.72 |
| vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95%svih nacionalnih poziva (sekunde) | 4.25 |
| prosječno vrijeme za međunarodne pozive (sekunde) (sekunde) | n/a |
| vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95%svih međunarodnih poziva (sekunde) | n/a |
| 1.11 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva | % u posmatranom razdoblju | 0.00% |

Mjesto i datum:

m.p. potpis odgovorne osobe

Jovan Ćetković, Dušan Banović,

Direktor Sektora tehnike Direktor Sektora za razvoj servisa i digitalnu transformaciju

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2 Vrijednosti ovih parametara se odnose na navedene usluge u sopstvenoj mreži

**OBRAZAC 5.**

**Izvještaj 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 01.04.2022. do 30.06.2022.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** |
| 1.1 Dostignuta brzina slanja podataka („upload“) | Maksimalna brzina (kbit/s) | 35,84 |
| Minimalna brzina (kbit/s) | 28,458 |
| Srednja vrijednost brzine (kbit/s) | 33,438 |
| Standardna devijacija brzine (kbit/s) | 2,212 |
| 1.2 Dostignuta brzina preuzimanja podataka („download“) | Maksimalna brzina (kbit/s) | 29,335 |
| Minimalna brzina (kbit/s) | 23,47 |
| Srednja vrijednost brzine (kbit/s) | 25,05 |
| Standardna devijacija brzine (kbit/s) | 6,868 |
| 1.3 Učestalost neuspješnog prenosa podataka | Procenat neuspješnih prenosa podataka % | 0% |
| 1.4 Kašnjenje | Srednja vrijednost kašnjenja (ms) | 16,54 |
| Standardna devijacija kašnjenja (ms) | 2,12 |

Mjesto i datum:

m.p. potpis odgovorne osobe

Jovan Ćetković,

 Direktor Sektora tehnike

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_