**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 01.01.2021. do 31.03.2021.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** |
| 1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji | za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju (dani) (dani) | 9.93 |
| % uspostavljenih usluga do  dogovorenog termina | 93.13% |
| Vrijeme primanja zahtjeva |  |
| 1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji | za 100 linija u posmatranom periodu % | 3.74% |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije | za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 39.68 |
| za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 128.43 |
| za 80% ostalih kvarova (sati) | 27.01 |
| za 95% ostalih kvarova (sati) | 27.01 |
| % uklonjenih kvarova ciljanog dana |  |
| Vrijeme primanja zahtjeva |  |
| 1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike | prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu | 25 sek |
| % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | 68% |
| 1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku | prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu | 10 sek |
| % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | 72% |
| 1.6 Procenat javnih telefonskih govornica u funkciji | % u posmatranom razdoblju |  |
| 1.7 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa | % u posmatranom razdoblju | 0.11% |
| 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 | 0.00% |
| 1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva | prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive  (sekunde) | 1.88 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva (sekunde) | 1.71 |
| prosječno vrijeme za međunarodne pozive (sekunde) |  |
| vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih međunarodnih poziva (sekunde) |  |

Mjesto i datum:

m.p. potpis odgovorne osobe

Dina Tsybulskaya,

VD 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 01.01.2021. do 31.03.2021.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** | |
| 1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji | za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju (dani) (da | 9.95 | |
| % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina | 92.97 | |
| Vrijeme primanja zahtjeva |  | |
| 1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji | za 100 linija u posmatranom periodu % | 6.74% | |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za  pristupne linije | za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 26.45 | |
| za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 96.90 | |
| za 80% ostalih kvarova (sati) | 27.01 | |
| za 95% ostalih kvarova (sati) | 27.01 | |
| % uklonjenih kvarova ciljanog dana |  | |
| Vrijeme primanja zahtjeva |  | |
| 1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike | prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu | 33 sek | |
| % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | 62% | |
| 1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u  vezi ispravnosti računa | % u posmatranom razdoblju | 0.08% | |
| 1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid  korisnike) | % 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) | 2,009.27 | 5,040.11 | 6,993.27 | 1,045.61 | 1,044.71 | 4,018.76 |
| 255.53 | 522.38 | 816.70 | 133.25 | 132.15 | 256.03 |
| Minimalna brzina prenosa (DL/UL) | 1,979.13 | 5,008.65 | 6,986.63 | 945.74 | 918.29 | 3,962.04 |
| 236.03 | 515.75 | 796.57 | 109.61 | 109.16 | 218.86 |
| Srednja vrijednost brzine prenosa (DL/UL) | 1,995.47 | 5,020.20 | 6,994.45 | 1,029.60 | 1,027.89 | 4,011.66 |
| 251.11 | 518.55 | 805.55 | 127.85 | 127.67 | 252.16 |
| Standardna devijacija brzine prenosa (DL/UL) | 69.63 | 5.20 | 4.17 | 40.24 | 40.82 | 18.89 |
| 7.22 | 1.94 | 5.57 | 8.43 | 8.13 | 10.93 |
| 1.9 Učestalost neuspješnog prenosa podataka (%) | Procenat neuspješnih prenosa podataka | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.67 | 0.00 | 0.00 |
| 1.10 Kašnjenje (ms) | Srednja vrijednost kašnjenja (ms) | 7.78 | 7.80 | 7.78 | 7.78 | 7.82 | 7.82 |
| 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) | 7,991.92 | 4,020.48 | 5,984.71 | 8,006.71 | 10,044.95 | 30,117.06 |
| 1,010.37 | 518.21 | 1,011.02 | 1,009.95 | 1,010.23 | 2,003.07 |
| Minimalna brzina prenosa (DL/UL) | 7,978.56 | 4,012.69 | 5,976.16 | 7,992.02 | 10,035.88 | 29,889.24 |
| 1,000.26 | 515.71 | 999.53 | 996.69 | 994.23 | 1,998.82 |
| Srednja vrijednost brzine prenosa (DL/UL) | 7,989.32 | 4,017.67 | 5,983.46 | 7,994.17 | 10,042.53 | 30,016.05 |
| 1,005.25 | 518.30 | 1,006.24 | 1,005.63 | 1,005.00 | 2,001.27 |
| Standardna devijacija brzine prenosa (DL/UL) | 5.85 | 3.73 | 3.61 | 64.68 | 7.78 | 68.96 |
| 4.37 | 1.63 | 4.35 | 4.48 | 5.23 | 1.34 |
| 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) | 7.82 | 7.67 | 7.67 | 7.88 | 7.80 | 0.75 |
| Standardna devijacija kašnjenja (ms) | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.04 | 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) | 19,963.38 | 40,073.16 | 19,971.75 | 40,061.87 | 25,032.81 | 35,126.91 | 45,067.12 |
| 2,018.11 | 4,065.70 | 2,018.08 | 4,066.03 | 2,017.97 | 2,018.18 | 4,065.96 |
| Minimalna brzina prenosa (DL/UL) | 19,902.79 | 39,743.34 | 19,896.89 | 39,719.76 | 24,616.14 | 34,897.64 | 44,733.32 |
| 2,012.96 | 4,051.51 | 2,012.68 | 4,049.21 | 1,977.58 | 1,978.58 | 4,051.59 |
| Srednja vrijednost brzine prenosa (DL/UL) | 19,926.10 | 39,929.82 | 19,942.65 | 39,799.81 | 24,992.80 | 35,027.66 | 44,687.60 |
| 2,014.32 | 4,056.73 | 2,014.81 | 4,055.84 | 2,009.48 | 2,010.08 | 4,058.82 |
| Standardna devijacija brzine prenosa (DL/UL) | 18.25 | 109.92 | 23.60 | 677.15 | 31.45 | 84.72 | 1,706.73 |
| 1.57 | 10.59 | 1.49 | 15.73 | 13.46 | 12.71 | 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) | 0.74 | 0.79 | 0.76 | 0.77 | 0.76 | 0.76 | 0.77 |
| 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

Dina Tsybulskaya,

VD 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 01.01.2021. do 31.03.2021.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** |
| 1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji | za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju (dani) | 9.58 |
| % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina | 93.36% |
| Vrijeme primanja zahtjeva |  |
| 1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji | za 100 linija u posmatranom periodu % | 6.30% |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije | za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 22.78 |
| za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 54.00 |
| za 80% ostalih kvarova (sati) | 27.01 |
| za 95% ostalih kvarova (sati) | 27.01 |
| % uklonjenih kvarova ciljanog dana |  |
| Vrijeme primanja zahtjeva |  |
| 1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike | prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu | 36 sek |
| % odgovorenih poziva u roku do 20  sekundi | 63% |
| 1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa | % u posmatranom razdoblju | 0.11% |
| 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 Podgorica**

**Podaci za period: od 01.01.2021. do 31.03.2021.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** |
| 1.1 Vrijeme odziva službe za  korisnike | prosječno vrijeme odgovora u  posmatranom razdoblju (sekunde) | 22 sek |
| % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | 75% |
| 1.2 Vrijeme odziva službe za  davanje informacija o telefonskom imeniku | prosječno vrijeme odgovora u  posmatranom razdoblju | 10 sek |
| % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | 72% |
| 1.3 Učestalost prigovora/pritužbi u  svezi ispravnosti računa | % u posmatranom razdoblju | 0.08% |
| 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 | 0.15% |
| 1.6 Učestalost neuspješnih SMS  poruka2 | % u posmatranom razdoblju | 0.00% |
| 1.7. Vrijeme prijenosa SMS poruka1 | prosječno vrijeme prijenosa poruka u posmatranom razdoblju (sekunde) | 4.33 |
| 1.8 Učestalost neuspješnih MMS  poruka1 | % 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 | 0.08% |
| 1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva | prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive (sekunde) | 4.39 |
| vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95%  svih nacionalnih poziva (sekunde) | 4.81 |
| prosječno vrijeme za međunarodne pozive (sekunde) (sekunde) |  |
| 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

Dina Tsybulskaya, Dušan Banović,

VD 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 01.01.2021. do 31.03.2021.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** |
| 1.1 Dostignuta brzina slanja podataka („upload“) | Maksimalna brzina (kbit/s) | 34506 |
| Minimalna brzina (kbit/s) | 28361 |
| Srednja vrijednost brzine (kbit/s) | 30305 |
| Standardna devijacija brzine (kbit/s) | 2734 |
| 1.2 Dostignuta brzina preuzimanja podataka („download“) | Maksimalna brzina (kbit/s) | 38456 |
| Minimalna brzina (kbit/s) | 23047 |
| Srednja vrijednost brzine (kbit/s) | 32739 |
| Standardna devijacija brzine (kbit/s) | 8626 |
| 1.3 Učestalost neuspješnog prenosa podataka | Procenat neuspješnih prenosa podataka % | 0% |
| 1.4 Kašnjenje | Srednja vrijednost kašnjenja (ms) | 22.96 |
| Standardna devijacija kašnjenja (ms) | 2.48 |

Mjesto i datum:

m.p. potpis odgovorne osobe

Dina Tsybulskaya,

VD Direktor Sektora tehnike

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