**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 01.07.2023. do 30.09.2023.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** |
| 1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji | za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju (dani) (dani) | 11.92 |
| % uspostavljenih usluga dodogovorenog termina | 92.51% |
| Vrijeme primanja zahtjeva |  n/a |
| 1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji | za 100 linija u posmatranom periodu % | 3.03% |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije | za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 69.97 |
| za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 144.61 |
| za 80% ostalih kvarova (sati) | 19.7 |
| za 95% ostalih kvarova (sati) | 20.98 |
| % uklonjenih kvarova ciljanog dana | n/a |
| Vrijeme primanja zahtjeva |  n/a |
| 1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike | prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu | 38 sec |
| % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | 55% |
| 1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku | prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu | 7 sec |
| % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | 83% |
| 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 | 0.06% |
| 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% |
| 1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva | prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive (sekunde) | 1.90 sec |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva (sekunde) | 1.73 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 Podgorica**

**Podaci za period: od 01.07.2023. do 30.09.2023.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** |
| 1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji | za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju (dani) (da | 12.04 |
| % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina | 92.26% |
| Vrijeme primanja zahtjeva | n/a |
| 1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji | za 100 linija u posmatranom periodu % | 6.01% |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara zapristupne linije | za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 71.31 |
| za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 149.43 |
| za 80% ostalih kvarova (sati) | 19.7 |
| za 95% ostalih kvarova (sati) | 20.98 |
| % uklonjenih kvarova ciljanog dana | n/a |
| Vrijeme primanja zahtjeva |  |
| 1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike | prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu | 49 sec |
| % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | 46% |
| 1.5 Učestalost prigovora/pritužbi uvezi ispravnosti računa | % u posmatranom razdoblju | 0.04% |
| 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) | 1,953.15 | 5,036.86 | 6,991.57 | 1,044.55 | 1,029.17 | 3,712.21 |
| 230.12 | 525.47 | 794.80 | 138.09 | 135.38 | 258.39 |
| Minimalna brzina prenosa (DL/UL) | 2,011.19 | 5,011.88 | 6,982.31 | 1,007.77 | 968.30 | 3,978.19 |
| 246.23 | 523.19 | 779.18 | 122.81 | 118.19 | 233.63 |
| Srednja vrijednost brzine prenosa (DL/UL) | 2,007.78 | 5,032.41 | 6,995.88 | 1,023.87 | 1,042.25 | 4,017.33 |
| 252.88 | 532.62 | 787.77 | 127.79 | 132.87 | 266.73 |
| Standardna devijacija brzine prenosa (DL/UL) | 37.54 | 5.47 | 4.92 | 24.00 | 21.63 | 13.59 |
| 4.32 | 1.79 | 4.39 | 4.96 | 4.83 | 8.52 |
| 1.9 Učestalost neuspješnog prenosa podataka (%) | Procenat neuspješnih prenosa podataka | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.21 | 0.00 | 0.00 |
| 1.10 Kašnjenje (ms) | Srednja vrijednost kašnjenja (ms) | 7.71 | 7.73 | 7.76 | 7.70 | 7.85 | 7.55 |
| 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) | 7,989.77 | 4,032.17 | 5,982.77 | 8,017.81 | 10,058.15 | 30,788.71 |
| 1,023.75 | 519.70 | 1,023.38 | 1,017.47 | 1,019.23 | 2,013.65 |
| Minimalna brzina prenosa (DL/UL) | 7,961.99 | 4,027.43 | 5,975.22 | 7,983.31 | 10,026.24 | 29,893.47 |
| 1,009.92 | 518.21 | 1,006.94 | 1,017.20 | 1,007.48 | 1,998.81 |
| Srednja vrijednost brzine prenosa (DL/UL) | 7,954.75 | 4,019.70 | 5,984.78 | 7,987.51 | 10,037.17 | 30,057.00 |
| 1,018.43 | 523.19 | 1,014.36 | 1,019.64 | 1,019.85 | 2,005.96 |
| Standardna devijacija brzine prenosa (DL/UL) | 6.43 | 3.93 | 4.61 | 64.97 | 8.37 | 65.37 |
| 3.28 | 1.75 | 3.77 | 3.43 | 3.81 | 1.37 |
| 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) | 7.71 | 7.62 | 7.73 | 7.67 | 7.51 | 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) | 19,988.51 | 40,069.73 | 19,976.50 | 40,054.91 | 25,021.51 | 21,952.30 | 45,072.31 |
| 2,017.00 | 4,068.33 | 2,019.61 | 4,064.43 | 2,023.32 | 2,018.40 | 4,061.91 |
| Minimalna brzina prenosa (DL/UL) | 19,911.93 | 39,756.16 | 19,887.26 | 39,746.92 | 24,261.56 | 34,597.11 | 44,773.62 |
| 2,017.11 | 4,058.31 | 2,017.72 | 4,063.47 | 1,997.62 | 1,995.59 | 4,057.71 |
| Srednja vrijednost brzine prenosa (DL/UL) | 19,913.10 | 39,967.87 | 19,944.92 | 39,827.51 | 24,997.53 | 35,048.50 | 45,103.55 |
| 2,018.27 | 4,057.72 | 2,019.22 | 4,068.66 | 2,013.62 | 2,015.83 | 4,053.71 |
| Standardna devijacija brzine prenosa (DL/UL) | 86.23 | 106.84 | 22.23 | 496.92 | 31.81 | 85.62 | 1,137.71 |
| 1.64 | 7.24 | 1.64 | 7.83 | 7.93 | 6.93 | 4.63 |
| 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 | 0.76 | 0.76 | 0.72 | 0.74 | 0.75 | 0.73 |
| 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 01.07.2023. do 30.09.2023.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** |
| 1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji | za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju (dani) | 11.88 |
| % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina | 96.93 |
| Vrijeme primanja zahtjeva | n/a |
| 1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji | za 100 linija u posmatranom periodu % | 6.66 |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije | za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 48.77 |
| za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 98.08 |
| za 80% ostalih kvarova (sati) | 19.7 |
| za 95% ostalih kvarova (sati) | 20.98 |
| % uklonjenih kvarova ciljanog dana | n/a |
| Vrijeme primanja zahtjeva | n/a |
| 1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike | prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu | 51 sec |
| % odgovorenih poziva u roku do 20sekundi | 47% |
| 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 01.07.2023. do 30.09.2023.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** |
| 1.1 Vrijeme odziva službe zakorisnike | prosječno vrijeme odgovora uposmatranom razdoblju (sekunde) | 36 sec |
| % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | 55% |
| 1.2 Vrijeme odziva službe zadavanje informacija o telefonskom imeniku | prosječno vrijeme odgovora uposmatranom razdoblju | 7 sec |
| % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | 83% |
| 1.3 Učestalost prigovora/pritužbi usvezi ispravnosti računa | % u posmatranom razdoblju | 0.05% |
| 1.4 Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge(pre-paid korisnik) | % u posmatranom razdoblju | 0.02% |
| 1.5 Učestalost raskinutih veza | % u posmatranom razdoblju | 0.19% |
| 1.6 Učestalost neuspješnih SMSporuka2 | % u posmatranom razdoblju | 0% |
| 1.7. Vrijeme prijenosa SMS poruka1 | prosječno vrijeme prijenosa poruka u posmatranom razdoblju (sekunde) | 4.16 sec |
| 1.8 Učestalost neuspješnih MMSporuka1 | % u posmatranom razdoblju |  |
| 1.9 Vrijeme prijenosa MMS poruka1 | prosječno vrijeme prijenosa poruka u posmatranom razdoblju (sekunde) |  |
| 1.10 Učestalost neuspješnih poziva | % u posmatranom razdoblju | 0.27% |
| 1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva | prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive (sekunde) | 4.40 sec |
| vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95%svih nacionalnih poziva (sekunde) | 4.87 sec |
| 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

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 01.07.2023. do 30.09.2023.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** |
| 1.1 Dostignuta brzina slanja podataka („upload“) | Maksimalna brzina (kbit/s) | 32,453 |
| Minimalna brzina (kbit/s) | 31,234 |
| Srednja vrijednost brzine (kbit/s) | 28,394 |
| Standardna devijacija brzine (kbit/s) | 3,250 |
| 1.2 Dostignuta brzina preuzimanja podataka („download“) | Maksimalna brzina (kbit/s) | 37,684 |
| Minimalna brzina (kbit/s) | 30,224 |
| Srednja vrijednost brzine (kbit/s) | 35,322 |
| Standardna devijacija brzine (kbit/s) | 6,729 |
| 1.3 Učestalost neuspješnog prenosa podataka | Procenat neuspješnih prenosa podataka % | 0% |
| 1.4 Kašnjenje | Srednja vrijednost kašnjenja (ms) | 17.09 |
| Standardna devijacija kašnjenja (ms) | 2.21 |

Mjesto i datum:

m.p. potpis odgovorne osobe

Jovan Ćetković,

 Direktor Sektora tehnike

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

Napomena: Crnogorski Telekom u toku implementacije novog načina mjerenja kvaliteta mreže, te trenutni podaci ne odgovaraju stvarnom kvalitetu CT mobilne mreže u ovom trenutku