**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 01.01.2023. do 31.03.2023.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** |
| 1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji | za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju (dani) (dani) | 19.99 |
| % uspostavljenih usluga dodogovorenog termina | 85.20% |
| Vrijeme primanja zahtjeva | n/a |
| 1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji | za 100 linija u posmatranom periodu % | 2.00% |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije | za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 94.45 |
| za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 383.02 |
| za 80% ostalih kvarova (sati) | 73.76 |
| za 95% ostalih kvarova (sati) | 106.54 |
| % uklonjenih kvarova ciljanog dana | n/a |
| Vrijeme primanja zahtjeva |  n/a |
| 1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike | prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu | 103 sec |
| % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | 17% |
| 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 | 0.06% |
| 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) | 1.75 sec |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva (sekunde) | 1.60 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 01.01.2023. do 31.03.2023.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** |
| 1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji | za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju (dani) (da | 20.02 |
| % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina | 85.40% |
| Vrijeme primanja zahtjeva | n/a |
| 1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji | za 100 linija u posmatranom periodu % | 4.10% |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara zapristupne linije | za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 123.19 |
| za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 388.37 |
| za 80% ostalih kvarova (sati) | 73.76 |
| za 95% ostalih kvarova (sati) | 106.54 |
| % uklonjenih kvarova ciljanog dana |  |
| Vrijeme primanja zahtjeva |  |
| 1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike | prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu | 109 sec |
| % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | 17% |
| 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) | 2,043.31 | 5,070.19 | 6,986.42 | 1,017.33 | 1,012.91 | 3,073.77 |
| 203.50 | 558.61 | 779.49 | 138. 41 | 136.75 | 256.49 |
| Minimalna brzina prenosa (DL/UL) | 2,014.47 | 5,028.59 | 6,965.92 | 1,097.93 | 1,026.91 | 3,988.47 |
| 269.57 | 519.67 | 759.61 | 138.49 | 126.71 | 249.49 |
| Srednja vrijednost brzine prenosa (DL/UL) | 2,019.02 | 5,027.63 | 6,997.59 | 1,023.71 | 1,077.94 | 4,037.77 |
| 256.68 | 594.54 | 768.33 | 138.66 | 157.31 | 287.49 |
| Standardna devijacija brzine prenosa (DL/UL) | 1.23 | 5.69 | 4.85 | 1.68 | 1.73 | 7.59 |
| 0.87 | 1.67 | 0.87 | 0.86 | 0.77 | 6.58 |
| 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) | 7.42 | 7.75 | 7.75 | 7.79 | 7.84 | 7.88 |
| 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) | 7,989.93 | 4,037.95 | 5,983.71 | 8,043.51 | 10,079.18 | 33,127.61 |
| 1,039.68 | 519.67 | 1,049.86 | 1,026.11 | 1,027.59 | 2,034.78 |
| Minimalna brzina prenosa (DL/UL) | 7,947.70 | 4,048.91 | 5,977.50 | 7,987.93 | 10,026.00 | 29,887.39 |
| 1,017.65 | 538.75 | 1,017.70 | 1,023.51 | 1,024.55 | 1,996.82 |
| Srednja vrijednost brzine prenosa (DL/UL) | 7,909.02 | 4,028.96 | 5,989.51 | 7,977.74 | 10,073.16 | 30,147.81 |
| 1,032.84 | 527.18 | 1,028.21 | 1,026.93 | 1,026.66 | 2,019.07 |
| Standardna devijacija brzine prenosa (DL/UL) | 6.75 | 4.65 | 4.97 | 87.94 | 8.97 | 65.51 |
| 1.99 | 1.75 | 1.92 | 1.82 | 1.99 | 1.36 |
| 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) | 7.75 | 7.75 | 7.64 | 7.95 | 7.43 | 0.78 |
| 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) | 20,077.11 | 40,088.91 | 19,975.87 | 40,057.91 | 25,059.19 | 35,138.71 | 45,096.85 |
| 2,019.11 | 4,069.71 | 2,018.38 | 4,069.00 | 2,019.29 | 2,027.69 | 4,068.17 |
| Minimalna brzina prenosa (DL/UL) | 19,918.88 | 39,777.57 | 19,877.71 | 39,777.91 | 23,976.81 | 33,985.99 | 44,826.63 |
| 2,014.11 | 4,058.85 | 2,018.92 | 4,097.77 | 2,039.23 | 2,018.19 | 4,058.84 |
| Srednja vrijednost brzine prenosa (DL/UL) | 19,919.01 | 39,958.58 | 19,956.46 | 39,857.88 | 24,009.11 | 37,099.83 | 46,957.11 |
| 2,019.59 | 4,069.95 | 2,016.29 | 4,099.67 | 2,018.71 | 2,010.98 | 4,058.61 |
| Standardna devijacija brzine prenosa (DL/UL) | 16.19 | 107.68 | 21.71 | 120.59 | 29.66 | 67.19 | 177.73 |
| 1.71 | 1.48 | 1.66 | 1.93 | 1.56 | 1.68 | 4.56 |
| 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) | 0.77 | 0.77 | 7.79 | 0.71 | 0.79 | 0.79 | 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 01.01.2023. do 31.03.2023.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** |
| 1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji | za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju (dani) | 19.91 |
| % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina | 84.15% |
| Vrijeme primanja zahtjeva | n/a |
| 1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji | za 100 linija u posmatranom periodu % | 4.90% |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije | za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 86.13 |
| za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 286.24 |
| za 80% ostalih kvarova (sati) | 73.76 |
| za 95% ostalih kvarova (sati) | 106.54 |
| % uklonjenih kvarova ciljanog dana | n/a |
| Vrijeme primanja zahtjeva | n/a |
| 1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike | prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu | 119 sec |
| % odgovorenih poziva u roku do 20sekundi | 16% |
| 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 01.01.2023. do 31.03.2023.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** |
| 1.1 Vrijeme odziva službe zakorisnike | prosječno vrijeme odgovora uposmatranom razdoblju (sekunde) | 94 sec |
| % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | 17% |
| 1.2 Vrijeme odziva službe zadavanje informacija o telefonskom imeniku | prosječno vrijeme odgovora uposmatranom razdoblju | n/a |
| % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | n/a |
| 1.3 Učestalost prigovora/pritužbi usvezi ispravnosti računa | % u posmatranom razdoblju | 0.06% |
| 1.4 Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge(pre-paid korisnik) | % u posmatranom razdoblju | 0.01% |
| 1.5 Učestalost raskinutih veza | % u posmatranom razdoblju | 0.14% |
| 1.6 Učestalost neuspješnih SMSporuka2 | % u posmatranom razdoblju | 0% |
| 1.7. Vrijeme prijenosa SMS poruka1 | prosječno vrijeme prijenosa poruka u posmatranom razdoblju (sekunde) | 3.98 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 | 0.18% |
| 1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva | prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive (sekunde) | 3,84 sec |
| vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95%svih nacionalnih poziva (sekunde) | 4,41 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 | n/a |

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 01.01.2023. do 31.03.2023.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** |
| 1.1 Dostignuta brzina slanja podataka („upload“) | Maksimalna brzina (kbit/s) | 39,577 |
| Minimalna brzina (kbit/s) | 20,032 |
| Srednja vrijednost brzine (kbit/s) | 34,767 |
| Standardna devijacija brzine (kbit/s) | 3,289 |
| 1.2 Dostignuta brzina preuzimanja podataka („download“) | Maksimalna brzina (kbit/s) | 60,859 |
| Minimalna brzina (kbit/s) | 39,498 |
| Srednja vrijednost brzine (kbit/s) | 43,337 |
| Standardna devijacija brzine (kbit/s) | 8,409 |
| 1.3 Učestalost neuspješnog prenosa podataka | Procenat neuspješnih prenosa podataka % | 0% |
| 1.4 Kašnjenje | Srednja vrijednost kašnjenja (ms) | 12.78 |
| Standardna devijacija kašnjenja (ms) | 2.38 |

Mjesto i datum:

m.p. potpis odgovorne osobe

Jovan Ćetković,

 Direktor Sektora tehnike

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