**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 01.04.2023. do 30.06.2023.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** |
| 1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji | za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju (dani) (dani) | 35.31 |
| % uspostavljenih usluga do  dogovorenog termina | 80.98 |
| Vrijeme primanja zahtjeva | n/a |
| 1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji | za 100 linija u posmatranom periodu % | 2.63% |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije | za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 93.45 |
| za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 286.29 |
| za 80% ostalih kvarova (sati) | 18.09 |
| za 95% ostalih kvarova (sati) | 18.09 |
| % 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 | 62% |
| 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 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) | 1.77 sec |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva (sekunde) | 1.66 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 01.04.2023. do 30.06.2023.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** | |
| 1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji | za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju (dani) (da | 34.06 | |
| % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina | 81.43% | |
| Vrijeme primanja zahtjeva | n/a | |
| 1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji | za 100 linija u posmatranom periodu % | 4.80% | |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za  pristupne linije | za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 95.76 | |
| za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 279.49 | |
| za 80% ostalih kvarova (sati) | 18.09 | |
| za 95% ostalih kvarova (sati) | 18.09 | |
| % uklonjenih kvarova ciljanog dana | n/a | |
| Vrijeme primanja zahtjeva | n/a | |
| 1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike | prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu | 37 sec | |
| % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | 56% | |
| 1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u  vezi ispravnosti računa | % u posmatranom razdoblju | 0.05% | |
| 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) | 1,963.55 | 5,041.92 | 6,991.57 | 1,031.58 | 1,027.07 | 3,710.51 |
| 232.92 | 526.43 | 794.80 | 136.11 | 132.33 | 256.59 |
| Minimalna brzina prenosa (DL/UL) | 2,003.35 | 5,010.81 | 6,982.31 | 1,006.32 | 966.43 | 3,976.79 |
| 247.40 | 517.09 | 777.38 | 121.58 | 117.09 | 232.46 |
| Srednja vrijednost brzine prenosa (DL/UL) | 2,002.14 | 5,024.36 | 6,993.15 | 1,021.90 | 1,040.62 | 4,019.50 |
| 252.71 | 539.45 | 785.97 | 129.99 | 131.68 | 263.47 |
| Standardna devijacija brzine prenosa (DL/UL) | 37.60 | 5.42 | 4.84 | 25.00 | 22.60 | 13.55 |
| 4.24 | 1.87 | 4.39 | 4.95 | 4.68 | 8.54 |
| 1.9 Učestalost neuspješnog prenosa podataka (%) | Procenat neuspješnih prenosa podataka | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.40 | 0.00 | 0.00 |
| 1.10 Kašnjenje (ms) | Srednja vrijednost kašnjenja (ms) | 7.76 | 7.70 | 7.72 | 7.70 | 7.83 | 7.54 |
| 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) | 7,988.76 | 4,026.07 | 5,982.77 | 8,014.38 | 10,052.10 | 30,781.83 |
| 1,021.72 | 518.72 | 1,023.38 | 1,016.44 | 1,018.20 | 2,012.68 |
| Minimalna brzina prenosa (DL/UL) | 7,960.97 | 4,021.52 | 5,975.22 | 7,989.39 | 10,027.20 | 29,891.24 |
| 1,008.29 | 516.92 | 1,006.94 | 1,013.18 | 1,005.46 | 1,993.28 |
| Srednja vrijednost brzine prenosa (DL/UL) | 7,953.73 | 4,017.80 | 5,984.78 | 7,983.55 | 10,033.10 | 30,059.00 |
| 1,014.45 | 519.09 | 1,014.36 | 1,013.56 | 1,012.82 | 2,004.97 |
| Standardna devijacija brzine prenosa (DL/UL) | 6.44 | 3.98 | 4.61 | 64.98 | 8.39 | 65.30 |
| 3.26 | 1.72 | 3.77 | 3.42 | 3.81 | 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) | 7.75 | 7.67 | 7.70 | 7.65 | 7.50 | 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) | 19,968.53 | | 40,068.80 | 19,972.05 | 40,059.96 | 25,034.55 | 21,952.30 | 45,074.43 |
| 2,015.00 | | 4,067.35 | 2,017.65 | 4,063.84 | 2,019.02 | 2,016.84 | 4,063.99 |
| Minimalna brzina prenosa (DL/UL) | 19,901.98 | | 39,759.26 | 19,889.20 | 39,749.39 | 24,260.25 | 34,596.31 | 44,773.86 |
| 2,012.31 | | 4,054.43 | 2,014.37 | 4,060.45 | 1,994.63 | 1,997.45 | 4,054.80 |
| Srednja vrijednost brzine prenosa (DL/UL) | 19,903.00 | | 39,960.15 | 19,942.59 | 39,822.52 | 24,994.45 | 35,046.60 | 45,102.46 |
| 2,016.52 | | 4,055.67 | 2,017.02 | 4,067.67 | 2,011.86 | 2,013.28 | 4,052.80 |
| Standardna devijacija brzine prenosa (DL/UL) | 88.27 | | 106.88 | 22.25 | 491.59 | 30.88 | 80.78 | 1,127.47 |
| 1.63 | | 7.24 | 1.64 | 7.86 | 7.93 | 6.92 | 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 | 0.76 | 0.74 | 0.72 |
| 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 01.04.2023. do 30.06.2023.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** |
| 1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji | za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju (dani) | 34.66 |
| % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina | 80.63% |
| Vrijeme primanja zahtjeva | n/a |
| 1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji | za 100 linija u posmatranom periodu % | 5.62% |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije | za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 73.40 |
| za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 193.33 |
| za 80% ostalih kvarova (sati) | 18.09 |
| za 95% ostalih kvarova (sati) | 18.09 |
| % 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 | 56% |
| 1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa | % u posmatranom razdoblju | 0.06% |
| 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 01.04.2023. do 30.06.2023.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** |
| 1.1 Vrijeme odziva službe za  korisnike | prosječno vrijeme odgovora u  posmatranom razdoblju (sekunde) | 29 sec |
| % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | 62% |
| 1.2 Vrijeme odziva službe za  davanje informacija o telefonskom imeniku | prosječno vrijeme odgovora u  posmatranom razdoblju | 7 sec |
| % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | 83% |
| 1.3 Učestalost prigovora/pritužbi u  svezi 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 | 0.01% |
| 1.5 Učestalost raskinutih veza | % u posmatranom razdoblju | 0.16% |
| 1.6 Učestalost neuspješnih SMS  poruka2 | % u posmatranom razdoblju | 0% |
| 1.7. Vrijeme prijenosa SMS poruka1 | prosječno vrijeme prijenosa poruka u posmatranom razdoblju (sekunde) | 4.34 sec |
| 1.8 Učestalost neuspješnih MMS  poruka1 | % 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 | 0.21% |
| 1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva | prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive (sekunde) | 3.79 sec |
| vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95%  svih nacionalnih poziva (sekunde) | 4.28 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 01.04.2023. do 30.06.2023.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** |
| 1.1 Dostignuta brzina slanja podataka („upload“) | Maksimalna brzina (kbit/s) | 35,208 |
| Minimalna brzina (kbit/s) | 26,803 |
| Srednja vrijednost brzine (kbit/s) | 31,876 |
| Standardna devijacija brzine (kbit/s) | 2,925 |
| 1.2 Dostignuta brzina preuzimanja podataka („download“) | Maksimalna brzina (kbit/s) | 34,037 |
| Minimalna brzina (kbit/s) | 28,094 |
| Srednja vrijednost brzine (kbit/s) | 31,875 |
| Standardna devijacija brzine (kbit/s) | 5,668 |
| 1.3 Učestalost neuspješnog prenosa podataka | Procenat neuspješnih prenosa podataka % | 0 |
| 1.4 Kašnjenje | Srednja vrijednost kašnjenja (ms) | 22 |
| Standardna devijacija kašnjenja (ms) | 2 |

Mjesto i datum:

m.p. potpis odgovorne osobe

Jovan Ćetković,

Direktor Sektora tehnike

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