**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 01.01.2015. do 31.03.2015.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** |
| 1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji | za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju | 8.91(dani) |
| % uspostavljenih usluga do  dogovorenog termina | 94.14% |
| Vrijeme primanja zahtjeva | od 08:00 do 20:00 radnim danom  od 08:00 do 14:00 subotom |
| 1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji | za 100 linija u posmatranom periodu | 2.5% |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije | za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju | 32.64(sati) |
| za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju | 88.8(sati) |
| za 80% ostalih kvarova | 16.64(sati) |
| za 95% ostalih kvarova | 44.2(sati) |
| % uklonjenih kvarova ciljanog dana | % |
| Vrijeme primanja zahtjeva | od 00:00 do 24:00 radnim danom od 00:00 do 24:00 subotom  od 00:00 do 24:00 nedjeljom |
| 1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike | prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu | 13(sekunde) |
| % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | 78% |
| 1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku | prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu | 9(sekunde) |
| % 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 | 0.16 % |
| 1.8 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike  unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike) | % u posmatranom razdoblju | 0 % |
| 1.9 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti  brojeva | % u posmatranom razdoblju | 0% |
| 1.10 Učestalost neuspješnih poziva | % u posmatranom razdoblju | 0.000% |
| 1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva | prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive | 1.99897 s (sekunde) |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva | 1.8396 s (sekunde) |
| prosječno vrijeme za međunarodne pozive | 6.23393 (sekunde) |
| vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih međunarodnih poziva | 6.2204 s (sekunde) |

Mjesto i datum:

Podgorica,

15. april 2015.

**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 01.01.2015. do 31.03.2015.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** | |
| 1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji | za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju | 7.85(dani) | |
| % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina | 95.31% | |
| Vrijeme primanja zahtjeva | od 08:00 do 20:00 radnim danom  od 08:00 do 14:00 subotom | |
| 1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji | za 100 linija u posmatranom periodu | 4.8% | |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za  pristupne linije | za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju | 43.2(sati) | |
| za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju | 63.84(sati) | |
| za 80% ostalih kvarova | 16.64(sati) | |
| za 95% ostalih kvarova | 23.3(sati) | |
| % uklonjenih kvarova ciljanog dana | % | |
| Vrijeme primanja zahtjeva | od 00:00 do 24:00 radnim danom od 00:00 do 24:00 subotom  od 00:00 do 24:00 nedjeljom | |
| 1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike | prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu | 20(sekunde) | |
| % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | 74% | |
| 1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u  vezi ispravnosti računa | % u posmatranom razdoblju | 0.10 % | |
| 1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid  korisnike) | % u posmatranom razdoblju | 0 % | |
| **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 | Maksimalna brzina prenosa (DL/UL) (kbit/s) | 2034.319/252.327 kbit/s | 5232.574/509.6168  kbit/s | 7393.85/757.08  kbit/s | 1008.745/125.59  kbit/s | 1009.896/125.63  kbit/s | 4142.14/249.29  kbit/s |
| Minimalna brzina prenosa (DL/UL) (kbit/s) | 1977.501/249.09 kbit/s | 5109.541/502.49  kbit/s | 7321.71/745.02  kbit/s | 988.89/124.29  kbit/s | 989.82/124.39  kbit/s | 4104.21/246.1  kbit/s |
| Srednja vrijednost brzine prenosa (DL/UL) (kbit/s) | 2004.77/250.658 kbit/s | 5198.939/506.48  kbit/s | 7360.37/751.59  kbit/s | 1001.06/125.08  kbit/s | 1002.9/125.16  kbit/s | 4130.44/247.77  kbit/s |
| Standardna devijacija brzine prenosa (DL/UL) (kbit/s) | 19.3/0.96 kbit/s | 40.78/2.175  kbit/s | 22.05/3.71  kbit/s | 6.85 /0.407  kbit/s | 6.31/0.38  kbit/s | 11.36/0.94  kbit/s |
| 1.9 Učestalost neuspješnog prenosa podataka | Procenat neuspješnih prenosa podataka (%) | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| 1.10 Kašnjenje | Srednja vrijednost kašnjenja (ms) | 20.223 (ms) | 19.734 (ms) | 19.58 (ms) | 20.259(ms) | 20.29 (ms) | 20.238 (ms) |
| Standardna devijacija kašnjenja (ms) | 0.368 (ms) | 0.463 (ms) | 0.545 (ms) | 0.382 (ms) | 0.377 (ms) | 0.358(ms) |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Internet | | Extra Trio Maxi | ADSL B4 | ADSL B6 | ADSL B8 | ADSL B10 |
| 1.7/1.8  Dostignuta brzina prenosa podataka  DL/UL | Maksimalna brzina prenosa (DL/UL) (kbit/s) | 8473.63/1038.16 kbit/s | 4141.85/503.51  kbit/s | 6306.83/1037.4  kbit/s | 8488.6/1036.72  kbit/s | 10703.48/1038.1  kbit/s |
| Minimalna brzina prenosa (DL/UL) (kbit/s) | 8383.69/1025.63 kbit/s | 4115.34/474.69  kbit/s | 6253.14/1024.7  kbit/s | 8395.49/1024.32 kbit/s | 10557.79/1025.4  kbit/s |
| Srednja vrijednost brzine prenosa (DL/UL) (kbit/s) | 8432.26/1032.51 kbit/s | 4132.87/488.93  kbit/s | 6280.93/1031.5  kbit/s | 8445.21/1031.55 kbit/s | 10644.66/1032.3  kbit/s |
| Standardna devijacija brzine prenosa (DL/UL) (kbit/s) | 29.01/4.08  kbit/s | 8.55/8.82  kbit/s | 17/4.02  kbit/s | 39.57/4.11  kbit/s | 46.95/4.55  kbit/s |
| 1.9 Učestalost neuspješnog prenosa podataka | Procenat neuspješnih prenosa podataka (%) | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| 1.10 Kašnjenje | Srednja vrijednost kašnjenja (ms) | 19.49 (ms) | 20.257 (ms) | 19.59 (ms) | 19.97 (ms) | 19.55 (ms) |
| Standardna devijacija kašnjenja (ms) | 0.56 (ms) | 0.38 (ms) | 0.49 (ms) | 0.307 (ms) | 0.49 (ms) |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Internet | | Optika30 | Optika20 | Optika40 | Extra Trio Optika Start |
| 1.7/1.8  Dostignuta brzina prenosa podataka  DL/UL | Maksimalna brzina prenosa (DL/UL) (kbit/s) | 32515.87/2026.05 kbit/s | 21045.56/1013.8 kbit/s | 42278.56/3558.13 kbit/s | 20988.1/1010.96 kbit/s |
| Minimalna brzina prenosa (DL/UL) (kbit/s) | 30296.13/1957.17 kbit/s | 19055.13/998.19 kbit/s | 39422.52/3545.88 kbit/s | 19187.78/994.18 kbit/s |
| Srednja vrijednost brzine prenosa (DL/UL) (kbit/s) | 31884.13/1991.94 kbit/s | 20004.47/1006.03 kbit/s | 41405.42/3554.45 kbit/s | 20163.05/1002.91 kbit/s |
| 1.9 Učestalost neuspješnog prenosa podataka | Procenat neuspješnih prenosa podataka (%) | 702.11/21.11 kbit/s | 694.06/4.51 kbit/s | 895.77/5.21 kbit/s | 633.93/4.95  kbit/s |
| 1.10 Kašnjenje | Srednja vrijednost kašnjenja (ms) | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Standardna devijacija kašnjenja (ms) | 2.03 (ms) | 2.03 (ms) | 2.021 (ms) | 2.02 (ms) |
|  |  | 0.096 (ms) | 0.085 (ms) | 0.081 (ms) | 0.071 (ms) |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Internet | | Extra Trio Optika Maxi | | Optika 25 | Optika35 | Optika45 |
| 1.7/1.8  Dostignuta brzina prenosa podataka  DL/UL | Maksimalna brzina prenosa (DL/UL) (kbit/s) | 44582.31/4007.84 kbit/s | 26714.27/1011.69 kbit/s | | 38488.69/2026.24 kbit/s | 48337.51/3958.13 kbit/s |
| Minimalna brzina prenosa (DL/UL) (kbit/s) | 41576.39/3997.91 kbit/s | 24397.8/997.46 kbit/s | | 34447.24/1955.14 kbit/s | 45250.29/3949.66 kbit/s |
| Srednja vrijednost brzine prenosa (DL/UL) (kbit/s) | 43671.61/4003.95 kbit/s | 25887.55/1004.86 kbit/s | | 37536.23/1991.47 kbit/s | 47298.8/3955.33 kbit/s |
| Standardna devijacija brzine prenosa (DL/UL) (kbit/s) | 942.59/10.66 kbit/s | 781.37/4.42 kbit/s | | 1183.24/22.65 kbit/s | 1036.98/2.7 kbit/s |
| 1.9 Učestalost neuspješnog prenosa podataka | Procenat neuspješnih prenosa podataka (%) | 0% | 0% | | 0% | 0% |
| 1.10 Kašnjenje | Srednja vrijednost kašnjenja (ms) | 2.03 (ms) | 2.024 (ms) | | 2.039 (ms) | 2.05 (ms) |
| Standardna devijacija kašnjenja (ms) | 0.09 (ms) | 0.065 (ms) | | 0.13 (ms) | 0.11 (ms) |

Mjesto i datum:

Podgorica,

15. april 2015.

**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 01.01.2015. do 31.03.2015.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** |
| 1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji | za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju | 8.35(dani) |
| % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina | 94.36% |
| Vrijeme primanja zahtjeva | od 08:00 do 20:00 radnim danom  od 08:00 do 14:00 subotom |
| 1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji | za 100 linija u posmatranom periodu | 7.10% |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije | za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju | 42.24(sati) |
| za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju | 52.08(sati) |
| za 80% ostalih kvarova | 12.3(sati) |
| za 95% ostalih kvarova | 26.5(sati) |
| % uklonjenih kvarova ciljanog dana | % |
| Vrijeme primanja zahtjeva | 00:00 do 24:00 radnim danom 00:00 do 24:00 subotom  00:00 do 24:00 nedjeljom |
| 1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike | prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu | 20(sekunde) |
| % odgovorenih poziva u roku do 20  sekundi | 75% |
| 1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa | % u posmatranom razdoblju | 0.25 % |
| 1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u  vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike) | % u posmatranom razdoblju | 0 % |

Mjesto i datum:

Podgorica,

15. april 2015.

**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 01.01.2015. do 31.03.2015.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** |
| 1.1 Vrijeme odziva službe za  korisnike | prosječno vrijeme odgovora u  posmatranom razdoblju | 14(sekunde) |
| % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | 83% |
| 1.2 Vrijeme odziva službe za  davanje informacija o telefonskom imeniku | prosječno vrijeme odgovora u  posmatranom razdoblju | 9(sekunde) |
| % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | 78% |
| 1.3 Učestalost prigovora/pritužbi u  svezi ispravnosti računa | % u posmatranom razdoblju | 0.30 % |
| 1.4 Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge  (pre-paid korisnik) | % u posmatranom razdoblju | 0.03 % |
| 1.5 Učestalost raskinutih veza | % u posmatranom razdoblju | 0.24% |
| 1.6 Učestalost neuspješnih SMS  poruka2 | % u posmatranom razdoblju | 0% |
| 1.7. Vrijeme prijenosa SMS poruka1 | prosječno vrijeme prijenosa poruka u posmatranom razdoblju | 4.509 s |
| 1.8 Učestalost neuspješnih MMS  poruka1 | % u posmatranom razdoblju | 0.04323% |
| 1.9 Vrijeme prijenosa MMS poruka1 | prosječno vrijeme prijenosa poruka u posmatranom razdoblju | 39.971 s |
| 1.10 Učestalost neuspješnih poziva | % u posmatranom razdoblju | 0.29% |
| 1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva | prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive | 4.64 s |
| vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95%  svih nacionalnih poziva | 6.34 s |
| prosječno vrijeme za međunarodne pozive | 3.43 s |
| vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95%  svih međunarodnih poziva | 4.49 s |
| 1.12 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva | % u posmatranom razdoblju | 0% |

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

Mjesto i datum:

Podgorica, 15. april 2015.

**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 01.01.2015. do 31.03.2015.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** |
| 1.1 Dostignuta brzina slanja podataka („upload“) | Maksimalna brzina | 31784.8 kbit/s |
| Minimalna brzina | 26038.4 kbit/s |
| Srednja vrijednost brzine | 30302.52 kbit/s |
| Standardna devijacija brzine | 2032.88 kbit/s |
| 1.2 Dostignuta brzina preuzimanja podataka („download“) | Maksimalna brzina | 62992.8 kbit/s |
| Minimalna brzina | 29678.4 kbit/s |
| Srednja vrijednost brzine | 41896.94 kbit/s |
| Standardna devijacija brzine | 9570.1 kbit/s |
| 1.3 Učestalost neuspješnog prenosa podataka | Procenat neuspješnih prenosa podataka | 0% |
| 1.4 Kašnjenje | Srednja vrijednost kašnjenja | 13.74135 (ms) |
| Standardna devijacija kašnjenja | 0.57257 (ms) |

Mjesto i datum:

Podgorica,

15. april 2015.