**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 01.04.2015. do 30.06.2015.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** |
| 1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji | za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju (dani) (dani) | 10.12 |
| % uspostavljenih usluga do  dogovorenog termina | 89.24% |
| 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 % | 2.98 % |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije | za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 39.35 |
| za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 95.2 |
| za 80% ostalih kvarova (sati) | 17.22 |
| za 95% ostalih kvarova (sati) | 48.87 |
| % 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 | 14(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 | 79% |
| 1.6 Procenat javnih telefonskih govornica u funkciji | % u posmatranom razdoblju | % |
| 1.7 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa | % u posmatranom razdoblju | 0.15 % |
| 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 % |
| 1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva | prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive  (sekunde) | 2.06 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva (sekunde) | 1.87 |
| prosječno vrijeme za međunarodne pozive (sekunde) | 6.27 |
| vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih međunarodnih poziva (sekunde) | 6.26 |

Mjesto i datum:

Podgorica 10.07.2015

**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 01.04.2015. do 30.06.2015.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** | |
| 1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji | za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju (dani) (da | 8.57 | |
| % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina | 93.39 % | |
| 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 % | 4.05 % | |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za  pristupne linije | za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 44.72 | |
| za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 65.89 | |
| za 80% ostalih kvarova (sati) | 17.22 | |
| za 95% ostalih kvarova (sati) | 48.87 | |
| % 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 | 22 (sekunde) | |
| % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | 72% | |
| 1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u  vezi ispravnosti računa | % u posmatranom razdoblju | 0.09 % | |
| 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) | 2033.79/ 257.168 | 5233.366/ 509.754 | 7395.912/ 744.74 | 1009.949/ 125.68 | 1008.862/ 125.63 | 4176.152/ 258.26 |
| Minimalna brzina prenosa (DL/UL) (kbit/s) | 1960.926/ 254.012 | 5128.628/ 502.955 | 7324.503/ 758.99 | 991.526/ 124.58 | 988.159/ 124.806 | 4001.389/ 256.13 |
| Srednja vrijednost brzine prenosa (DL/UL) (kbit/s) | 2001.62/ 255.662 | 5203.817/ 506.65 | 7360.55/ 751.05 | 1002.393/ 125.22 | 1001.191/ 125.23 | 4128.55/ 257.2383 |
| Standardna devijacija brzine prenosa (DL/UL) (kbit/s) | 23.6/ 0.97 | 34.76/ 2.01 | 24.14/ 3.58 | 5.96 / 0.34 | 7.17/ 0.29 | 61.83/ 0.65 |
| 1.9 Učestalost neuspješnog prenosa podataka | Procenat neuspješnih prenosa podataka (%) | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| 1.10 Kašnjenje | Srednja vrijednost kašnjenja (ms) | 20.02 | 19.55 | 19.54 | 20.172 | 19.548 | 20.264 |
| Standardna devijacija kašnjenja (ms) | 0.365 | 0.535 | 0.557 | 0.283 | 0.511 | 0.387 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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) | 8474.673/ 1038.02 | 4141.757/ 496.22 | 6307.29/ 1038.1 | 8490.487/ 1037.524 | 10703.15/ 1037.5 |
| Minimalna brzina prenosa (DL/UL) (kbit/s) | 8384.504/ 1024.2 | 4112.218/ 462.12 | 6251.1/ 1025.05 | 8400.1/ 1024.645 | 10565.2/ 1024.03 |
| Srednja vrijednost brzine prenosa (DL/UL) (kbit/s) | 8432.203/ 1031.72 | 4130.966/ 478.58 | 6278.26/ 1032.167 | 8447.721/ 1031.825 | 10648.41/ 1031.3 |
| Standardna devijacija brzine prenosa (DL/UL) (kbit/s) | 28.94/4.47 | 10.69/10.18 | 20.83/4.49 | 27.71/4.34 | 44.079/4.55 |
| 1.9 Učestalost neuspješnog prenosa podataka | Procenat neuspješnih prenosa podataka (%) | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| 1.10 Kašnjenje | Srednja vrijednost kašnjenja (ms) | 19.53 | 19.562 | 19.56 | 19.57 | 19.43 |
| Standardna devijacija kašnjenja (ms) | 0.55 | 0.55 | 0.61 | 0.57 | 0.54 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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) | 32508.24/ 2024.43 | 21037.88/ 1013.211 | 44547.86/ 4006.67 | 20976.01/ 1014.14 |
| Minimalna brzina prenosa (DL/UL) (kbit/s) | 29759.24/ 1954.35 | 19111.98/ 999.159 | 40779.96/ 4004.041 | 19099.32/ 998.06 |
| Srednja vrijednost brzine prenosa (DL/UL) (kbit/s) | 31772.93/ 1990.26 | 20059.7/ 1006.11 | 43582.49/ 4005.504 | 19832.77/ 1005.8 |
| Standardna devijacija brzine prenosa (DL/UL) (kbit/s) | 853.89/ 20.49 | 706.98/4.69 | 1214.3/ 0.93 | 665.39/ 4.77 |
| 1.9 Učestalost neuspješnog prenosa podataka | Procenat neuspješnih prenosa podataka (%) | 0% | 0% | 0% | 0% |
| 1.10 Kašnjenje | Srednja vrijednost kašnjenja (ms) | 2.005 | 2.03 | 2.03 | 2.02 |
| Standardna devijacija kašnjenja (ms) | 0.076 | 0.085 | 0.098 | 0.1 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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) | 44634.08/ 4007.842 | 26742.14/ 1082.046 | | 38478/ 2020.648 | 48255.65/ 4007.546 |
| Minimalna brzina prenosa (DL/UL) (kbit/s) | 41511.54/ 4004.326 | 23219.55/ 1065.61 | | 34657.76/ 1955.848 | 45580.74/ 4003.745 |
| Srednja vrijednost brzine prenosa (DL/UL) (kbit/s) | 43753.35/ 4006.359 | 25628.73/ 1074.27 | | 37607.61/ 1991.097 | 47491.48/ 4007.44 |
| Standardna devijacija brzine prenosa (DL/UL) (kbit/s) | 1079.936/ 1.031 | 1152.546/ 5.09 | | 1214.77/ 21.74 | 882.945/ 0.229 |
| 1.9 Učestalost neuspješnog prenosa podataka | Procenat neuspješnih prenosa podataka (%) | 0% | 0% | | 0% | 0% |
| 1.10 Kašnjenje | Srednja vrijednost kašnjenja (ms) | 2.018 | 2.013 | | 2.02 | 2.02 |
| Standardna devijacija kašnjenja (ms) | 0.077 | 0.075 | | 0.06 | 0.102 |

Podgorica, 10.07.2015

**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 01.04.2015. do 30.06.2015.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** |
| 1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji | za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju (dani) | 8.67 |
| % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina | 90.74 % |
| 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 % | 6.65% |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije | za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 45.58 |
| za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 59.23 |
| za 80% ostalih kvarova (sati) | 17.22 |
| za 95% ostalih kvarova (sati) | 48.87 |
| % 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 | 23 (sekunde) |
| % odgovorenih poziva u roku do 20  sekundi | 72% |
| 1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa | % u posmatranom razdoblju | 0.24 % |
| 1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u  vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike) | % u posmatranom razdoblju | 0 % |

Podgorica, 10.07.2015

**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 01.04.2015. do 30.06.2015.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** |
| 1.1 Vrijeme odziva službe za  korisnike | prosječno vrijeme odgovora u  posmatranom razdoblju | 17 (sekunde) |
| % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | 80% |
| 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 | 79% |
| 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 | 0.03% |
| 1.7. Vrijeme prijenosa SMS poruka1 | prosječno vrijeme prijenosa poruka u posmatranom razdoblju (sekunde) | 4.44 |
| 1.8 Učestalost neuspješnih MMS  poruka1 | % u posmatranom razdoblju | 0.03% |
| 1.9 Vrijeme prijenosa MMS poruka1 | prosječno vrijeme prijenosa poruka u posmatranom razdoblju (sekunde) | 37.62 |
| 1.10 Učestalost neuspješnih poziva | % u posmatranom razdoblju | 0.30 % |
| 1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva | prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive (sekunde) | 5.97 |
| vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95%  svih nacionalnih poziva (sekunde) | 7.06 |
| prosječno vrijeme za međunarodne pozive (sekunde) (sekunde) | 3.47 |
| vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95%  svih međunarodnih poziva (sekunde) | 3.93 |
| 1.11 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva | % u posmatranom razdoblju | 0.0% |

Podgorica, 10.07.2015

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 01.04.2015. do 30.06.2015.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** |
| 1.1 Dostignuta brzina slanja podataka („upload“) | Maksimalna brzina (kbit/s) | 31892 |
| Minimalna brzina (kbit/s) | 30417.6 |
| Srednja vrijednost brzine (kbit/s) | 31463.66 |
| Standardna devijacija brzine (kbit/s) | 1140.65 |
| 1.2 Dostignuta brzina preuzimanja podataka („download“) | Maksimalna brzina (kbit/s) | 63226.4 |
| Minimalna brzina (kbit/s) | 33696 |
| Srednja vrijednost brzine (kbit/s) | 45453.36 |
| Standardna devijacija brzine (kbit/s) | 9617.35 |
| 1.3 Učestalost neuspješnog prenosa podataka | Procenat neuspješnih prenosa podataka % | 0% |
| 1.4 Kašnjenje | Srednja vrijednost kašnjenja (ms) | 13.23 |
| Standardna devijacija kašnjenja (ms) | 0.61 |

Podgorica, 10.07.2015