**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 01.04.2016. do 30.06.2016.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** |
| 1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji | za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju (dani) (dani) | 9,78 |
| % uspostavljenih usluga do  dogovorenog termina | 92,25% |
| 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 % | 2,62% |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije | za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 31,25 |
| za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 71,22 |
| za 80% ostalih kvarova (sati) | 0,99 |
| za 95% ostalih kvarova (sati) | 23,21 |
| % 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 | 18 (sekunde) |
| % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | 71 % |
| 1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku | prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu | 10 (sekunde) |
| % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | 71 % |
| 1.6 Procenat javnih telefonskih govornica u funkciji | % u posmatranom razdoblju | % |
| 1.7 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa | % u posmatranom razdoblju | 0.20% |
| 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 | 0,0% |
| 1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva | prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive  (sekunde) | 2,06 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva (sekunde) | 1,88 |
| prosječno vrijeme za međunarodne pozive (sekunde) | 6,45 |
| vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih međunarodnih poziva (sekunde) | 6,42 |

Mjesto i datum: Podgorica

15. jul 2016

m.p.

**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: 01.04.2016. do 30.06.2016.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** | |
| 1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji | za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju (dani) (da | 9,25 | |
| % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina | 90,37% | |
| 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 % | 2,65% | |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za  pristupne linije | za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 35,66 | |
| za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 89,87 | |
| za 80% ostalih kvarova (sati) | 0,99 | |
| za 95% ostalih kvarova (sati) | 23,21 | |
| % 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 | 25 (sekunde) | |
| % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | 70 % | |
| 1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u  vezi ispravnosti računa | % u posmatranom razdoblju | 0.20 % | |
| 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) | 2.025,06 | 5.243,28 | 7.409,37 | 1.008,67 | 1.008,70 | 4.117,50 |
| 256,89 | 509,41 | 756,45 | 125,55 | 125,60 | 247,38 |
| Minimalna brzina prenosa (DL/UL) (kbit/s) | 1.891,53 | 5.156,60 | 7.308,40 | 984,43 | 991,69 | 3.971,80 |
| 253,97 | 504,19 | 743,79 | 123,49 | 124,46 | 244,29 |
| Srednja vrijednost brzine prenosa (DL/UL) (kbit/s) | 1.938,93 | 5.208,62 | 7.364,65 | 997,97 | 999,44 | 4.068,93 |
| 254,56 | 506,73 | 749,91 | 124,36 | 125,05 | 245,86 |
| Standardna devijacija brzine prenosa (DL/UL) (kbit/s) | 39,76 | 29,15 | 35,26 | 7,99 | 6,29 | 48,01 |
| 6,04 | 1,58 | 3,55 | 0,65 | 0,47 | 1,00 |
| 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 | Srednja vrijednost kašnjenja (ms) | 20,49 | 19,39 | 19,54 | 19,58 | 21,23 | 17,36 |
| Standardna devijacija kašnjenja (ms) | 0,74 | 0,51 | 0,51 | 0,89 | 1,32 | 1,26 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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) | 8.467,00 | 4.116,53 | 6.327,72 | 8.484,86 | 10.703,80 |
| 1.037,12 | 502,79 | 1.037,32 | 1.037,67 | 1.037,77 |
| Minimalna brzina prenosa (DL/UL) (kbit/s) | 8.180,49 | 4.036,31 | 6.259,02 | 8.189,78 | 10.551,66 |
| 1.023,69 | 478,64 | 1.024,67 | 1.024,30 | 1.024,61 |
| Srednja vrijednost brzine prenosa (DL/UL) (kbit/s) | 8.347,68 | 4.086,11 | 6.296,61 | 8.371,32 | 10.656,65 |
| 1.031,28 | 488,35 | 1.031,78 | 1.031,65 | 1.031,80 |
| Standardna devijacija brzine prenosa (DL/UL) (kbit/s) | 89,41 | 24,50 | 20,60 | 94,66 | 48,73 |
| 4,29 | 7,46 | 4,25 | 4,40 | 4,05 |
| 1.9 Učestalost neuspješnog prenosa podataka | Procenat neuspješnih prenosa podataka (%) | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 1.10 Kašnjenje | Srednja vrijednost kašnjenja (ms) | 19,38 | 20,773 | 19,58 | 19,55 | 19,63 |
| Standardna devijacija kašnjenja (ms) | 0,51 | 1,12 | 0,51 | 0,52 | 0,50 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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) | 31.095,87 | 20.153,45 | 41.964,75 | 20.363,71 |
| 2.030,46 | 2.030,01 | 4.128,90 | 2.031,69 |
| Minimalna brzina prenosa (DL/UL) (kbit/s) | 29.737,51 | 19.216,69 | 40.476,18 | 19.543,95 |
| 2.019,78 | 2.015,40 | 4.107,57 | 2.022,57 |
| Srednja vrijednost brzine prenosa (DL/UL) (kbit/s) | 30.535,86 | 19.577,66 | 41.512,54 | 20.037,35 |
| 2.026,29 | 2.024,93 | 4.119,16 | 2.027,71 |
| Standardna devijacija brzine prenosa (DL/UL) (kbit/s) | 437,06 | 332,72 | 453,50 | 386,28 |
| 3,61 | 7,95 | 6,97 | 3,14 |
| 1.9 Učestalost neuspješnog prenosa podataka | Procenat neuspješnih prenosa podataka (%) | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 1.10 Kašnjenje | Srednja vrijednost kašnjenja (ms) | 2,04 | 2,01 | 2,03 | 2,04 |
| Standardna devijacija kašnjenja (ms) | 0,10 | 0,06 | 0,09 | 0,10 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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) | 41.960,50 | 25.765,51 | 36.508,51 | 47.510,04 |
| 4.128,86 | 2.032,04 | 2.032,73 | 4.129,00 |
| Minimalna brzina prenosa (DL/UL) (kbit/s) | 40.577,47 | 23.382,77 | 34.731,99 | 45.877,12 |
| 4.108,60 | 2.018,37 | 2.022,28 | 4.105,82 |
| Srednja vrijednost brzine prenosa (DL/UL) (kbit/s) | 41.522,28 | 25.203,20 | 35.994,37 | 47.003,64 |
| 4.119,30 | 2.027,67 | 2.027,50 | 4.119,82 |
| Standardna devijacija brzine prenosa (DL/UL) (kbit/s) | 440,19 | 803,98 | 575,87 | 548,50 |
| 9,11 | 3,70 | 3,91 | 7,09 |
| 1.9 Učestalost neuspješnog prenosa podataka | Procenat neuspješnih prenosa podataka (%) | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 1.10 Kašnjenje | Srednja vrijednost kašnjenja (ms) | 2,04 | 2,02 | 2,02 | 2,03 |
| Standardna devijacija kašnjenja (ms) | 0,09 | 0,09 | 0,09 | 0,08 |

Mjesto i datum:

Podgorica

15. jul 2016

m.p.

**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 01.04.2016. do 30.06.2016.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** |
| 1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji | za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju (dani) | 9,15 |
| % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina | 93,22% |
| 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 % | 2,9% |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije | za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 35,22 |
| za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 71,87 |
| za 80% ostalih kvarova (sati) | 0,99 |
| za 95% ostalih kvarova (sati) | 23,21 |
| % 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 | 24 (sekunde) |
| % odgovorenih poziva u roku do 20  sekundi | 73 % |
| 1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa | % u posmatranom razdoblju | 0.31 % |
| 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. jul 2016

m.p.

**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 01.04.2016. do 30.06.2016.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** |
| 1.1 Vrijeme odziva službe za  korisnike | prosječno vrijeme odgovora u  posmatranom razdoblju | 26 (sekunde) |
| % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | 72 % |
| 1.2 Vrijeme odziva službe za  davanje informacija o telefonskom imeniku | prosječno vrijeme odgovora u  posmatranom razdoblju | 10 (sekunde) |
| % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | 71 % |
| 1.3 Učestalost prigovora/pritužbi u  svezi ispravnosti računa | % u posmatranom razdoblju | 0.50 % |
| 1.4 Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge  (pre-paid korisnik) | % u posmatranom razdoblju | 0.06 % |
| 1.5 Učestalost raskinutih veza | % u posmatranom razdoblju | 0,28% |
| 1.6 Učestalost neuspješnih SMS  poruka2 | % u posmatranom razdoblju | 0,18% |
| 1.7. Vrijeme prijenosa SMS poruka1 | prosječno vrijeme prijenosa poruka u posmatranom razdoblju (sekunde) | 4,66 |
| 1.8 Učestalost neuspješnih MMS  poruka1 | % u posmatranom razdoblju | 0,16% |
| 1.9 Vrijeme prijenosa MMS poruka1 | prosječno vrijeme prijenosa poruka u posmatranom razdoblju (sekunde) | 40,21 |
| 1.10 Učestalost neuspješnih poziva | % u posmatranom razdoblju | 0,32% |
| 1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva | prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive (sekunde) | 5,60 |
| vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95%  svih nacionalnih poziva (sekunde) | 6,40 |
| prosječno vrijeme za međunarodne pozive (sekunde) (sekunde) | 4,03 |
| vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95%  svih međunarodnih poziva (sekunde) | 4,80 |
| 1.11 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva | % u posmatranom razdoblju | 0% |

Mjesto i datum: Podgorica, 15 jul 2016

m.p.

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 01.04.2016. do 30.06.2016.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** |
| 1.1 Dostignuta brzina slanja podataka („upload“) | Maksimalna brzina (kbit/s) | 31889 |
| Minimalna brzina (kbit/s) | 24774 |
| Srednja vrijednost brzine (kbit/s) | 30180 |
| Standardna devijacija brzine (kbit/s) | 2420 |
| 1.2 Dostignuta brzina preuzimanja podataka („download“) | Maksimalna brzina (kbit/s) | 63615 |
| Minimalna brzina (kbit/s) | 53377 |
| Srednja vrijednost brzine (kbit/s) | 60089 |
| Standardna devijacija brzine (kbit/s) | 4422 |
| 1.3 Učestalost neuspješnog prenosa podataka | Procenat neuspješnih prenosa podataka % | 0% |
| 1.4 Kašnjenje | Srednja vrijednost kašnjenja (ms) | 11,69 |
| Standardna devijacija kašnjenja (ms) | 1,89 |

Mjesto i datum:

m.p.