**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 01.04.2018. do 30.06.2018.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | | **Statistika** |
| 1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji | za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju (dani) (dani) | | 8.02 |
| % uspostavljenih usluga do  dogovorenog termina | | 92.93% |
| Vrijeme primanja zahtjeva | |  |
| 1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji | za 100 linija u posmatranom periodu % | | 1.85% |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije | za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | | 38.45 |
| za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | | 62.33 |
| za 80% ostalih kvarova (sati) | | 1.23 |
| za 95% ostalih kvarova (sati) | | 17.77 |
| % uklonjenih kvarova ciljanog dana | |  |
| Vrijeme primanja zahtjeva | |  |
| 1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike | prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu | | 19 sec |
| % 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 | | 9 sec |
| % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | | 74% |
| 1.6 Procenat javnih telefonskih govornica u funkciji | % u posmatranom razdoblju | | / |
| 1.7 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa | % u posmatranom razdoblju | | 0.07% |
| 1.8 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike  unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike) | % u posmatranom razdoblju | | / |
| 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) | | 1.826 |
|  | | | vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva (sekunde) | 1.63 | |
|  | | | prosječno vrijeme za međunarodne pozive (sekunde) |  | |
|  | | | vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih međunarodnih poziva (sekunde) |  | |

Mjesto i datum:Podgorica 30 .jun 2018.godine

**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 01.04.2018. do 30.06.2018.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** | |
| 1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji | za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju (dani) (da | 7.99 | |
| % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina | 91.99% | |
| Vrijeme primanja zahtjeva |  | |
| 1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji | za 100 linija u posmatranom periodu % | 2.08% | |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za  pristupne linije | za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 31.02 | |
| za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 71.22 | |
| za 80% ostalih kvarova (sati) | 1.23 | |
| za 95% ostalih kvarova (sati) | 17.77 | |
| % uklonjenih kvarova ciljanog dana |  | |
| Vrijeme primanja zahtjeva |  | |
| 1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike | prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu | 25 sec | |
| % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | 67% | |
| 1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u  vezi ispravnosti računa | % u posmatranom razdoblju | 0,07% | |
| 1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid  korisnike) | % u posmatranom razdoblju | / | |
| **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) | 2,010.21 | 5,022.52 | 6,995.75 | 1,109.66 | 1,109.66 | 4,019.46 |
| 256.66 | 520.49 | 927.48 | 132.56 | 132.61 | 256.32 |
| Minimalna brzina prenosa (DL/UL) | 1,905.64 | 5,007.53 | 6,981.20 | 1,083.24 | 786.14 | 3,906.68 |
| 230.82 | 516.33 | 879.73 | 73.35 | 63.65 | 188.51 |
| Srednja vrijednost brzine prenosa (DL/UL) | 2,000.23 | 5,019.18 | 6,992.18 | 1,084.24 | 1,055.85 | 4,005.43 |
| 250.85 | 518.50 | 905.42 | 121.32 | 118.38 | 247.09 |
| Standardna devijacija brzine prenosa (DL/UL) | 28.88 | 5.05 | 4.81 | 71.47 | 117.91 | 34.65 |
| 15.26 | 1.38 | 14.91 | 20.55 | 24.15 | 20.75 |
| 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) | 7.71 | 7.74 | 7.74 | 7.70 | 7.65 | 7.76 |
| 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) | 7,992.96 | 4,019.46 | 5,985.45 | 8,008.22 | 10,046.24 | 30,117.07 |
| 982.82 | 521.14 | 981.41 | 982.11 | 983.53 | 2,003.33 |
| Minimalna brzina prenosa (DL/UL) | 7,986.87 | 4,016.09 | 5,976.92 | 7,989.91 | 10,045.03 | 29,937.93 |
| 965.47 | 515.80 | 945.44 | 950.04 | 944.79 | 1,999.03 |
| Srednja vrijednost brzine prenosa (DL/UL) | 7,990.74 | 4,018.18 | 5,983.68 | 8,005.26 | 10,045.47 | 30,030.94 |
| 977.05 | 518.38 | 974.56 | 975.23 | 973.34 | 2,001.52 |
| Standardna devijacija brzine prenosa (DL/UL) | 3.82 | 2.57 | 2.89 | 5.48 | 0.76 | 60.72 |
| 7.24 | 1.59 | 10.19 | 9.45 | 12.85 | 1.24 |
| 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) | 7.80 | 7.63 | 7.65 | 7.76 | 7.76 | 0.68 |
| 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** | | | | | | | |  |
|  |  | **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) | 19,971.29 | 45,051.60 | 19,966.54 | 40,055.96 | 25,023.19 | 35,098.78 | 40,060.21 |
| 2,017.95 | 4,066.22 | 2,017.46 | 4,068.19 | 2,016.73 | 2,017.70 | 4,066.88 |
| Minimalna brzina prenosa (DL/UL) | 19,827.36 | 44,629.75 | 19,892.36 | 39,602.12 | 24,882.17 | 34,828.15 | 39,781.57 |
| 2,012.38 | 4,051.16 | 2,012.38 | 3,923.58 | 1,915.21 | 2,011.66 | 4,052.47 |
| Srednja vrijednost brzine prenosa (DL/UL) | 19,827.36 | 44,211.28 | 19,934.20 | 39,887.97 | 24,965.81 | 34,997.89 | 39,949.06 |
| 2,014.06 | 4,058.43 | 2,014.31 | 4,044.70 | 2,003.08 | 2,010.25 | 4,058.87 |
| Standardna devijacija brzine prenosa (DL/UL) | 810.06 | 4,573.69 | 22.86 | 137.04 | 52.76 | 99.78 | 157.53 |
| 1.54 | 4.55 | 1.39 | 42.18 | 30.84 | 19.98 | 5.15 |
| 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) | 0.70 | 0.67 | 0.67 | 0.69 | 0.71 | 0.74 | 0.67 |
| Standardna devijacija kašnjenja (ms) | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |

Mjesto i datum:

Podgorica 30 .jun 2018.godine

**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 01.04.2018. do 30.06.2018.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** |
| 1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji | za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju (dani) | 8.09 |
| % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina | 91.64% |
| Vrijeme primanja zahtjeva |  |
| 1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji | za 100 linija u posmatranom periodu % | 2.1% |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije | za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 32.35 |
| za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 82.65 |
| za 80% ostalih kvarova (sati) | 1.23 |
| za 95% ostalih kvarova (sati) | 17.77 |
| % uklonjenih kvarova ciljanog dana |  |
| Vrijeme primanja zahtjeva |  |
| 1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike | prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu | 30sec |
| % odgovorenih poziva u roku do 20  sekundi | 66% |
| 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 | % |

Mjesto i datum:

Podgorica 30 .jun 2018.godine

**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 01.04.2018. do 30.06.2018.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** |
| 1.1 Vrijeme odziva službe za  korisnike | prosječno vrijeme odgovora u  posmatranom razdoblju (sekunde) | 23 sec |
| % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | 74% |
| 1.2 Vrijeme odziva službe za  davanje informacija o telefonskom imeniku | prosječno vrijeme odgovora u  posmatranom razdoblju | 9 sec |
| % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | 74% |
| 1.3 Učestalost prigovora/pritužbi u  svezi ispravnosti računa | % u posmatranom razdoblju | 0.12% |
| 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 | 0.21% |
| 1.6 Učestalost neuspješnih SMS  poruka2 | % u posmatranom razdoblju | 0.00% |
| 1.7. Vrijeme prijenosa SMS poruka1 | prosječno vrijeme prijenosa poruka u posmatranom razdoblju (sekunde) | 4.31 |
| 1.8 Učestalost neuspješnih MMS  poruka1 | % u posmatranom razdoblju | 0.11% |
| 1.9 Vrijeme prijenosa MMS poruka1 | prosječno vrijeme prijenosa poruka u posmatranom razdoblju (sekunde) | 38.50 |
| 1.10 Učestalost neuspješnih poziva | % u posmatranom razdoblju | 0.16% |
| 1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva | prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive (sekunde) | 5.39 |
| vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95%  svih nacionalnih poziva (sekunde) | 6.30 |
| 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 |  |

Mjesto i datum: Podgorica 30 .jun 2018.godine

₂Vrijednosti 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 01.04.2018. do 30.06.2018.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** |
| 1.1 Dostignuta brzina slanja podataka („upload“) | Maksimalna brzina (kbit/s) | 40198 |
| Minimalna brzina (kbit/s) | 19696 |
| Srednja vrijednost brzine (kbit/s) | 28328 |
| Standardna devijacija brzine (kbit/s) | 2084 |
| 1.2 Dostignuta brzina preuzimanja podataka („download“) | Maksimalna brzina (kbit/s) | 57444 |
| Minimalna brzina (kbit/s) | 42880 |
| Srednja vrijednost brzine (kbit/s) | 49491 |
| Standardna devijacija brzine (kbit/s) | 1283 |
| 1.3 Učestalost neuspješnog prenosa podataka | Procenat neuspješnih prenosa podataka % | 0% |
| 1.4 Kašnjenje | Srednja vrijednost kašnjenja (ms) | 12.61 |
| Standardna devijacija kašnjenja (ms) | 2.29 |

Mjesto i datum:

Podgorica 30 .jun 2018.godine