**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 01.01.2018. do 31.03.2018.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** |
| 1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji | za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju (dani) (dani) | 8.76 dana |
| % uspostavljenih usluga dodogovorenog termina | 90.99% |
| 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 % | 1.86% |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije | za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 29.87 |
| za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 67.25 |
| za 80% ostalih kvarova (sati) | 1.06 |
| za 95% ostalih kvarova (sati) | 18.12 |
| % uklonjenih kvarova ciljanog dana | % |
| Vrijeme primanja zahtjeva |  |
| 1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike | prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu | 14 sec |
| % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | 75% |
| 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 | 73% |
| 1.6 Procenat javnih telefonskih govornica u funkciji | % u posmatranom razdoblju |  |
| 1.7 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa | % u posmatranom razdoblju | 0.11% |
| 1.8 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnikeunaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike) | % u posmatranom razdoblju | % |
| 1.9 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivostibrojeva | % 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) | 1.78 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva (sekunde) | 1.59 |
| prosječno vrijeme za međunarodne pozive (sekunde) | 6,4 |
| vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih međunarodnih poziva (sekunde) | 6,39 |

Podgorica,

12.04.2018.

**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 01.01.2018. do 31.03.2018.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** |
| 1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji | za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju (dani) (da | 8.76 |
| % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina | 90.99 |
| 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 % | 1.86 |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara zapristupne linije | za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 29.87 |
| za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 67.25 |
| za 80% ostalih kvarova (sati) | 1.06 |
| za 95% ostalih kvarova (sati) | 18.12 |
| % uklonjenih kvarova ciljanog dana |  |
| Vrijeme primanja zahtjeva |  |
| 1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike | prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu | 17 sec |
| % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | 78% |
| 1.5 Učestalost prigovora/pritužbi uvezi ispravnosti računa | % u posmatranom razdoblju | 0.11% |
| 1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paidkorisnike) | % 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) | 2,009.97 | 5,022.52 | 6,995.75 | 1,110.56 | 1,108.76 | 4,019.46 |
| 256.38 | 521.03 | 929.37 | 132.54 | 132.48 | 256.30 |
| Minimalna brzina prenosa (DL/UL) | 1,927.53 | 5,009.32 | 6,992.84 | 815.21 | 730.68 | 3,898.05 |
| 198.63 | 515.80 | 879.17 | 65.14 | 68.16 | 200.68 |
| Srednja vrijednost brzine prenosa (DL/UL) | 1,968.14 | 5,019.38 | 6,994.06 | 1,060.97 | 1,063.18 | 4,002.36 |
| 246.89 | 518.45 | 904.04 | 118.87 | 120.63 | 246.72 |
| Standardna devijacija brzine prenosa (DL/UL) | 206.09 | 4.27 | 2.60 | 116.95 | 119.59 | 40.36 |
| 20.12 | 1.67 | 14.95 | 23.60 | 22.82 | 19.93 |
| 1.9 Učestalost neuspješnog prenosa podataka (%) | Procenat neuspješnih prenosa podataka | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 2.00 | 0.00 | 0.00 |
| 1.10 Kašnjenje (ms) | Srednja vrijednost kašnjenja (ms) | 7.79 | 7.65 | 7.79 | 7.76 | 7.77 | 7.78 |
| 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) | 7,993.72 | 4,019.46 | 5,985.45 | 8,008.22 | 10,047.44 | 30,102.66 |
| 982.11 | 521.46 | 983.53 | 982.82 | 980.71 | 2,003.17 |
| Minimalna brzina prenosa (DL/UL) | 7,984.59 | 4,008.41 | 5,975.22 | 7,989.15 | 10,030.62 | 29,895.25 |
| 964.79 | 516.96 | 963.43 | 953.35 | 948.72 | 1,998.87 |
| Srednja vrijednost brzine prenosa (DL/UL) | 7,990.08 | 4,016.83 | 5,983.41 | 8,004.08 | 10,042.97 | 30,001.16 |
| 976.07 | 519.00 | 976.14 | 975.08 | 974.09 | 2,001.21 |
| Standardna devijacija brzine prenosa (DL/UL) | 4.79 | 3.58 | 3.23 | 6.53 | 7.10 | 63.21 |
| 9.15 | 1.49 | 8.88 | 9.69 | 11.39 | 1.41 |
| 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) | 7.82 | 7.61 | 7.51 | 7.72 | 7.75 | 0.74 |
| 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) | 19,958.62 | 40,055.96 | 19,968.12 | 40,068.71 | 25,033.15 | 35,119.77 | 45,017.75 |
| 2,017.95 | 4,066.22 | 2,018.19 | 4,066.22 | 2,018.43 | 2,017.46 | 4,067.53 |
| Minimalna brzina prenosa (DL/UL) | 19,898.65 | 39,718.79 | 19,890.79 | 39,685.38 | 24,901.86 | 34,725.17 | 44,568.10 |
| 2,013.10 | 4,050.51 | 2,012.62 | 4,048.56 | 1,908.24 | 1,908.67 | 4,051.82 |
| Srednja vrijednost brzine prenosa (DL/UL) | 19,934.93 | 39,897.18 | 19,934.43 | 39,652.39 | 24,977.93 | 34,987.60 | 44,145.68 |
| 2,014.53 | 4,055.65 | 2,014.45 | 4,048.41 | 1,999.78 | 2,000.76 | 4,059.31 |
| Standardna devijacija brzine prenosa (DL/UL) | 20.40 | 114.32 | 26.27 | 1,788.46 | 46.92 | 143.11 | 4,846.99 |
| 1.47 | 22.25 | 1.55 | 36.59 | 37.42 | 35.24 | 4.84 |
| 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) | 0.73 | 0.82 | 0.74 | 0.76 | 0.76 | 0.75 | 0.74 |
| Standardna devijacija kašnjenja (ms) | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |

Podgorica,12.04.2018,

**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 01.01.2018. do 31.03.2018.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** |
| 1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji | za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju (dani) | 8.22 |
| % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina | 92.55% |
| 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 |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije | za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 25.21 |
| za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 67.52 |
| za 80% ostalih kvarova (sati) | 1.06 |
| za 95% ostalih kvarova (sati) | 18.12 |
| % uklonjenih kvarova ciljanog dana |  |
| Vrijeme primanja zahtjeva |  |
| 1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike | prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu | 18 sec |
| % odgovorenih poziva u roku do 20sekundi | 77% |
| 1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa | % u posmatranom razdoblju | 0.14% |
| 1.6 Učestalost prigovora/pritužbi uvezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike) | % u posmatranom razdoblju | % |

Podgorica,12.04.2018.

**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 01.01.2018. do 31.03.2018.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** |
| 1.1 Vrijeme odziva službe zakorisnike | prosječno vrijeme odgovora uposmatranom razdoblju (sekunde) |  18 sec |
| % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi |  78% |
| 1.2 Vrijeme odziva službe zadavanje informacija o telefonskom imeniku | prosječno vrijeme odgovora uposmatranom razdoblju |  9 sec |
| % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi |  73% |
| 1.3 Učestalost prigovora/pritužbi usvezi ispravnosti računa | % u posmatranom razdoblju |  0.14% |
| 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 |  0.18% |
| 1.6 Učestalost neuspješnih SMSporuka2 | % u posmatranom razdoblju | 0.12%  |
| 1.7. Vrijeme prijenosa SMS poruka1 | prosječno vrijeme prijenosa poruka u posmatranom razdoblju (sekunde) | 4.54 |
| 1.8 Učestalost neuspješnih MMSporuka1 | % u posmatranom razdoblju | 0.18% |
| 1.9 Vrijeme prijenosa MMS poruka1 | prosječno vrijeme prijenosa poruka u posmatranom razdoblju (sekunde) | 41.86 |
| 1.10 Učestalost neuspješnih poziva | % u posmatranom razdoblju | 0.13 |
| 1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva | prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive (sekunde) | 5.50 |
| vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95%svih nacionalnih poziva (sekunde) | 7.07 |
| 1.12 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva | % u posmatranom razdoblju |  0% |

 Podgorica,12.04.2018,

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 01.01.2018. do 31.03.2018.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** |
| 1.1 Dostignuta brzina slanja podataka („upload“) | Maksimalna brzina (kbit/s) | 36683 |
| Minimalna brzina (kbit/s) | 20020 |
| Srednja vrijednost brzine (kbit/s) | 27074 |
| Standardna devijacija brzine (kbit/s) | 1294 |
| 1.2 Dostignuta brzina preuzimanja podataka („download“) | Maksimalna brzina (kbit/s) | 58378 |
| Minimalna brzina (kbit/s) | 44090 |
| Srednja vrijednost brzine (kbit/s) | 50518 |
| Standardna devijacija brzine (kbit/s) | 1260 |
| 1.3 Učestalost neuspješnog prenosa podataka | Procenat neuspješnih prenosa podataka % | 0 |
| 1.4 Kašnjenje | Srednja vrijednost kašnjenja (ms) | 12.73 |
| Standardna devijacija kašnjenja (ms) | 2.15 |

Podgorica,12.04.2018.