**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 01.04.2017. do 30.06.2017.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** |
| 1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji | za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju (dani) (dani) | 9,53 |
| % uspostavljenih usluga do  dogovorenog termina | 91,92% |
| 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 % | 1,94% |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije | za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 29,78 |
| za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 69,43 |
| za 80% ostalih kvarova (sati) | 2,30 |
| za 95% ostalih kvarova (sati) | 19,27 |
| % 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 | 15 (sekunde) |
| % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | 73 % |
| 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 | 74 % |
| 1.6 Procenat javnih telefonskih govornica u funkciji | % u posmatranom razdoblju | % |
| 1.7 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa | % u posmatranom razdoblju | 0.10% |
| 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 | 0,0% |
| 1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva | prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive  (sekunde) | 2,08 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva (sekunde) | 1,86 |
| prosječno vrijeme za međunarodne pozive (sekunde) | 6,39 |
| vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih međunarodnih poziva (sekunde) | 6,37 |

Mjesto i datum:

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: od 01.04.2017. do 30.06.2017.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** | |
| 1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji | za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju (dani) (da | 8,63 | |
| % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina | 93,04% | |
| 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 % | 2,01% | |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za  pristupne linije | za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 25,05 | |
| za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 73,25 | |
| za 80% ostalih kvarova (sati) | 2,3 | |
| za 95% ostalih kvarova (sati) | 19,2 | |
| % 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 | 73 % | |
| 1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u  vezi ispravnosti računa | % u posmatranom razdoblju | 0.13 % | |
| 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 | Maksimalna brzina prenosa (DL/UL) (kbit/s) | 2.009,73 | 5.023,12 | 6.995,75 | 1.014,09 | 1.013,90 | 4.019,46 |
| 256,35 | 521,14 | 778,88 | 132,54 | 132,42 | 256,43 |
| Minimalna brzina prenosa (DL/UL) (kbit/s) | 1.997,05 | 5.008,72 | 6.985,85 | 1.008,66 | 1.009,56 | 4.007,94 |
| 254,15 | 515,69 | 771,14 | 96,19 | 130,34 | 254,28 |
| Srednja vrijednost brzine prenosa (DL/UL) (kbit/s) | 1.986,55 | 5.017,25 | 6.992,76 | 1.011,15 | 1.011,26 | 4.016,08 |
| 244,23 | 518,40 | 778,21 | 125,99 | 131,22 | 255,19 |
| Standardna devijacija brzine prenosa (DL/UL) (kbit/s) | 88,17 | 5,49 | 3,41 | 2,29 | 1,40 | 4,15 |
| 34,75 | 1,84 | 27,05 | 18,76 | 0,69 | 0,70 |
| 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) | 8,57 | 8,68 | 8,63 | 8,76 | 8,73 | 8,67 |
| Standardna devijacija kašnjenja (ms) | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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) | 7.992,96 | 4.019,46 | 5.985,45 | 8.008,98 | 10.046,24 |
| 889,16 | 520,82 | 889,02 | 886,65 | 888,04 |
| Minimalna brzina prenosa (DL/UL) (kbit/s) | 7.974,72 | 4.007,94 | 5.437,26 | 6.944,79 | 8.535,42 |
| 881,26 | 515,80 | 8.879,07 | 675,09 | 545,62 |
| Srednja vrijednost brzine prenosa (DL/UL) (kbit/s) | 7.989,87 | 4.015,06 | 5.907,65 | 7.715,12 | 9.771,70 |
| 883,94 | 518,47 | 877,00 | 818,05 | 830,47 |
| Standardna devijacija brzine prenosa (DL/UL) (kbit/s) | 5,07 | 4,73 | 222,33 | 451,15 | 607,78 |
| 2,33 | 1,54 | 39,46 | 101,18 | 115,01 |
| 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) | 9,28 | 8,51 | 8,76 | 8,61 | 8,63 |
| Standardna devijacija kašnjenja (ms) | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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) | 30.127,89 | 19.971,29 | 40.051,71 | 19.969,71 |
| 2.003,49 | 2.017,95 | 4.066,22 | 2.018,43 |
| Minimalna brzina prenosa (DL/UL) (kbit/s) | 29.870,41 | 19.917,55 | 39.760,62 | 19.948,88 |
| 1.998,40 | 2.012,14 | 4.050,51 | 2.011,42 |
| Srednja vrijednost brzine prenosa (DL/UL) (kbit/s) | 30.022,67 | 19.947,59 | 39.919,41 | 19.948,88 |
| 2.000,88 | 2.014,88 | 4.057,90 | 2.014,31 |
| Standardna devijacija brzine prenosa (DL/UL) (kbit/s) | 161,80 | 17,37 | 119,09 | 13,05 |
| 2,45 | 2,06 | 5,77 | 1,97 |
| 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) | 0,90 | 1,10 | 0,91 | 0,91 |
| Standardna devijacija kašnjenja (ms) | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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) | 40.047,46 | 25.038,13 | 35.132,38 | 45.022,58 |
| 4.066,22 | 2.017,95 | 2.017,95 | 4.066,88 |
| Minimalna brzina prenosa (DL/UL) (kbit/s) | 39.966,95 | 24.921,59 | 34.973,35 | 44.729,70 |
| 4.051,82 | 2.012,62 | 2.011,42 | 4.050,51 |
| Srednja vrijednost brzine prenosa (DL/UL) (kbit/s) | 39.966,95 | 24.995,87 | 35.052,34 | 44.858,27 |
| 4.059,05 | 2.014,60 | 2.014,63 | 4.057,87 |
| Standardna devijacija brzine prenosa (DL/UL) (kbit/s) | 72,99 | 42,65 | 51,16 | 129,51 |
| 5,22 | 1,49 | 1,97 | 5,61 |
| 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) | 0,89 | 0,92 | 0,88 | 0,93 |
| Standardna devijacija kašnjenja (ms) | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |

Mjesto i datum:

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 01.04.2017. do 30.06.2017.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** |
| 1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji | za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju (dani) | 8,6 |
| % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina | 93,25% |
| 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 % | 2,1% |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije | za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 25,86 |
| za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 71,21 |
| za 80% ostalih kvarova (sati) | 2,30 |
| za 95% ostalih kvarova (sati) | 19,20 |
| % 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 | 74 % |
| 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 | % |

Mjesto i datum:

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 01.04.2017. do 30.06.2017.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** |
| 1.1 Vrijeme odziva službe za  korisnike | prosječno vrijeme odgovora u  posmatranom razdoblju (sekunde) | 21 (sekunde) |
| % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | 76 % |
| 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 | 74 % |
| 1.3 Učestalost prigovora/pritužbi u  svezi ispravnosti računa | % u posmatranom razdoblju | 0.35 % |
| 1.4 Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge  (pre-paid korisnik) | % u posmatranom razdoblju | 0.04 % |
| 1.5 Učestalost raskinutih veza | % u posmatranom razdoblju | 0,24% |
| 1.6 Učestalost neuspješnih SMS  poruka2 | % u posmatranom razdoblju | 0,02% |
| 1.7. Vrijeme prijenosa SMS poruka1 | prosječno vrijeme prijenosa poruka u posmatranom razdoblju (sekunde) | 4,40 |
| 1.8 Učestalost neuspješnih MMS  poruka1 | % u posmatranom razdoblju | 0,13% |
| 1.9 Vrijeme prijenosa MMS poruka1 | prosječno vrijeme prijenosa poruka u posmatranom razdoblju (sekunde) | 42,25 |
| 1.10 Učestalost neuspješnih poziva | % u posmatranom razdoblju | 0,18% |
| 1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva | prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive (sekunde) | 5,78 |
| vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95%  svih nacionalnih poziva (sekunde) | 6,41 |
| prosječno vrijeme za međunarodne pozive (sekunde) (sekunde) | 4,20 |
| vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95%  svih međunarodnih poziva (sekunde) | 4,60 |
| 1.11 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva | % u posmatranom razdoblju |  |

Mjesto i datum:

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 01.04.2017. do 30.06.2017.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** |
| 1.1 Dostignuta brzina slanja podataka („upload“) | Maksimalna brzina (kbit/s) | 33629 |
| Minimalna brzina (kbit/s) | 25426 |
| Srednja vrijednost brzine (kbit/s) | 29736 |
| Standardna devijacija brzine (kbit/s) | 2075 |
| 1.2 Dostignuta brzina preuzimanja podataka („download“) | Maksimalna brzina (kbit/s) | 66019 |
| Minimalna brzina (kbit/s) | 53842 |
| Srednja vrijednost brzine (kbit/s) | 57079 |
| Standardna devijacija brzine (kbit/s) | 5148 |
| 1.3 Učestalost neuspješnog prenosa podataka | Procenat neuspješnih prenosa podataka % | 0% |
| 1.4 Kašnjenje | Srednja vrijednost kašnjenja (ms) | 11,34 |
| Standardna devijacija kašnjenja (ms) | 2,13 |

Mjesto i datum: