**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 01.04.2021. do 30.06.2021.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** |
| 1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji | za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju (dani) (dani) | 8.96 |
| % uspostavljenih usluga do  dogovorenog termina | 93.46% |
| Vrijeme primanja zahtjeva |  |
| 1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji | za 100 linija u posmatranom periodu % | 3.86% |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije | za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 40.75 |
| za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 113.08 |
| za 80% ostalih kvarova (sati) | 28.39 |
| za 95% ostalih kvarova (sati) | 28.39 |
| % uklonjenih kvarova ciljanog dana |  |
| Vrijeme primanja zahtjeva |  |
| 1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike | prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu | 25 sek |
| % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | 67% |
| 1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku | prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu | 10 sek |
| % 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 | 0.08% |
| 1.8 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike  unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike) | % u posmatranom razdoblju | n/a |
| 1.9 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti  brojeva | % u posmatranom razdoblju | 0.0% |
| 1.10 Učestalost neuspješnih poziva | % u posmatranom razdoblju | 0.00% |
| 1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva | prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive  (sekunde) | 1.86 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva (sekunde) | 1.69 |
| prosječno vrijeme za međunarodne pozive (sekunde) |  |
| vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih međunarodnih poziva (sekunde) |  |

Mjesto i datum: Podgorica, 15.7.2021.

**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 01.04.2021. do 30.06.2021.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** | |
| 1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji | za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju (dani) (da | 8.97 | |
| % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina | 93.36% | |
| Vrijeme primanja zahtjeva |  | |
| 1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji | za 100 linija u posmatranom periodu % | 6.71% | |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za  pristupne linije | za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 37.45 | |
| za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 98.23 | |
| za 80% ostalih kvarova (sati) | 28.39 | |
| za 95% ostalih kvarova (sati) | 28.39 | |
| % uklonjenih kvarova ciljanog dana |  | |
| Vrijeme primanja zahtjeva |  | |
| 1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike | prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu | 32 sek | |
| % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | 63% | |
| 1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u  vezi ispravnosti računa | % u posmatranom razdoblju | 0.06% | |
| 1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid  korisnike) | % u posmatranom razdoblju | n/a | |
| **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) | 1,906.25 | 5,021.17 | 6,996.53 | 1,046.13 | 1,043.79 | 4,019.73 |
| 245.51 | 527.38 | 819.70 | 137.15 | 133.19 | 257.03 |
| Minimalna brzina prenosa (DL/UL) | 2,005.51 | 5,010.65 | 6,986.33 | 948.67 | 916.67 | 3,963.67 |
| 239.03 | 518.75 | 797.41 | 108.96 | 105.19 | 217.87 |
| Srednja vrijednost brzine prenosa (DL/UL) | 1,989.91 | 5,029.20 | 6,997.33 | 1,027.53 | 1,031.67 | 4,013.33 |
| 253.44 | 510.60 | 809.33 | 126.81 | 129.67 | 258.57 |
| Standardna devijacija brzine prenosa (DL/UL) | 70.01 | 5.16 | 4.20 | 47.48 | 41.83 | 19.67 |
| 7.24 | 1.91 | 5.83 | 8.70 | 8.15 | 11.95 |
| 1.9 Učestalost neuspješnog prenosa podataka (%) | Procenat neuspješnih prenosa podataka | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.77 | 0.00 | 0.00 |
| 1.10 Kašnjenje (ms) | Srednja vrijednost kašnjenja (ms) | 7.86 | 7.63 | 7.73 | 7.67 | 7.87 | 7.20 |
| 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) | 7,994.98 | 4,023.83 | 5,980.67 | 8,008.67 | 10,048.93 | 30,111.57 |
| 1,013.39 | 518.27 | 1,009.28 | 1,007.67 | 1,011.33 | 2,002.67 |
| Minimalna brzina prenosa (DL/UL) | 7,978.33 | 4,014.65 | 5,977.41 | 7,995.33 | 10,030.89 | 29,881.33 |
| 1,005.29 | 516.67 | 997.67 | 994.91 | 994.23 | 1,991.88 |
| Srednja vrijednost brzine prenosa (DL/UL) | 7,987.33 | 4,019.69 | 5,989.67 | 7,996.33 | 10,024.33 | 30,011.33 |
| 1,009.43 | 519.33 | 1,009.33 | 1,001.67 | 1,002.67 | 2,003.33 |
| Standardna devijacija brzine prenosa (DL/UL) | 5.57 | 3.33 | 4.67 | 62.33 | 7.81 | 68.99 |
| 4.37 | 1.67 | 5.67 | 4.84 | 5.33 | 1.35 |
| 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) | 7.79 | 7.63 | 7.74 | 7.33 | 7.67 | 0.73 |
| Standardna devijacija kašnjenja (ms) | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.03 | 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) | 19,952.67 | 40,063.33 | 19,975.33 | 40,061.69 | 25,029.67 | 3,511.67 | 45,061.67 |
| 2,010.33 | 4,069.90 | 2,017.33 | 4,061.67 | 2,019.91 | 2,011.67 | 4,061.91 |
| Minimalna brzina prenosa (DL/UL) | 19,900.93 | 39,748.33 | 19,898.83 | 39,717.11 | 24,613.11 | 34,892.67 | 44,735.31 |
| 2,010.64 | 4,058.33 | 2,017.33 | 4,041.67 | 1,971.33 | 1,981.67 | 4,055.67 |
| Srednja vrijednost brzine prenosa (DL/UL) | 19,916.33 | 39,991.81 | 19,941.66 | 39,790.88 | 24,990.66 | 35,025.33 | 44,633.33 |
| 2,017.22 | 4,050.79 | 2,018.87 | 4,056.33 | 2,007.67 | 2,011.81 | 4,051.83 |
| Standardna devijacija brzine prenosa (DL/UL) | 17.29 | 109.97 | 24.63 | 673.33 | 32.67 | 81.77 | 1,726.30 |
| 1.59 | 11.67 | 1.67 | 11.33 | 13.67 | 11.33 | 4.63 |
| 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 | 0.73 | 0.76 | 0.72 | 0.77 | 0.73 | 0.70 |
| Standardna devijacija kašnjenja (ms) | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |

Mjesto i datum: Podgorica, 15.7.2021.

**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 01.04.2021. do 30.06.2021.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** |
| 1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji | za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju (dani) | 8.91 |
| % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina | 93.22% |
| Vrijeme primanja zahtjeva |  |
| 1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji | za 100 linija u posmatranom periodu % | 6.90% |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije | za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 23.53 |
| za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 68.23 |
| za 80% ostalih kvarova (sati) | 28.39 |
| za 95% ostalih kvarova (sati) | 28.39 |
| % uklonjenih kvarova ciljanog dana |  |
| Vrijeme primanja zahtjeva |  |
| 1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike | prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu | 31 sek |
| % odgovorenih poziva u roku do 20  sekundi | 66% |
| 1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa | % u posmatranom razdoblju | 0.08% |
| 1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u  vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike) | % u posmatranom razdoblju | n/a |

Mjesto i datum: Podgorica, 15.7.2021.

**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 01.04.2021. do 30.06.2021.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** |
| 1.1 Vrijeme odziva službe za  korisnike | prosječno vrijeme odgovora u  posmatranom razdoblju (sekunde) | 26 sek |
| % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | 70% |
| 1.2 Vrijeme odziva službe za  davanje informacija o telefonskom imeniku | prosječno vrijeme odgovora u  posmatranom razdoblju | 10 sek |
| % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | 71% |
| 1.3 Učestalost prigovora/pritužbi u  svezi ispravnosti računa | % u posmatranom razdoblju | 0.07% |
| 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 | 0.16% |
| 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) | 4.359 |
| 1.8 Učestalost neuspješnih MMS  poruka1 | % u posmatranom razdoblju | n/a |
| 1.9 Vrijeme prijenosa MMS poruka1 | prosječno vrijeme prijenosa poruka u posmatranom razdoblju (sekunde) | n/a |
| 1.10 Učestalost neuspješnih poziva | % u posmatranom razdoblju | 0.09% |
| 1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva | prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive (sekunde) | 4.16 |
| vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95%  svih nacionalnih poziva (sekunde) | 4.61 |
| prosječno vrijeme za međunarodne pozive (sekunde) (sekunde) | n/a |
| vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95%  svih međunarodnih poziva (sekunde) | n/a |
| 1.11 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva | % u posmatranom razdoblju | 0.0% |

Mjesto i datum: Podgorica, 15.7.2021.

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 01.04.2021. do 30.06.2021.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** |
| 1.1 Dostignuta brzina slanja podataka („upload“) | Maksimalna brzina (kbit/s) | 31,710 |
| Minimalna brzina (kbit/s) | 26,659 |
| Srednja vrijednost brzine (kbit/s) | 28,486 |
| Standardna devijacija brzine (kbit/s) | 2,955 |
| 1.2 Dostignuta brzina preuzimanja podataka („download“) | Maksimalna brzina (kbit/s) | 36,725 |
| Minimalna brzina (kbit/s) | 22,770 |
| Srednja vrijednost brzine (kbit/s) | 31,658 |
| Standardna devijacija brzine (kbit/s) | 7,637 |
| 1.3 Učestalost neuspješnog prenosa podataka | Procenat neuspješnih prenosa podataka % | 0% |
| 1.4 Kašnjenje | Srednja vrijednost kašnjenja (ms) | 24 |
| Standardna devijacija kašnjenja (ms) | 2.34 |

Mjesto i datum: Podgorica, 15.7.2021.