**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 01.07.2017. do 30.09.2017.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** |
| 1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji | za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju (dani) (dani) | 8,98 |
| % uspostavljenih usluga do  dogovorenog termina | 90,15% |
| 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) | 29,65 |
| za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 69,92 |
| za 80% ostalih kvarova (sati) | 1,99 |
| za 95% ostalih kvarova (sati) | 18,25 |
| % 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 sekundi |
| % 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 sekundi |
| % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | 72% |
| 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 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) | 2,15 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva (sekunde) | 1,95 |
| prosječno vrijeme za međunarodne pozive (sekunde) | 6,40 |
| vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih međunarodnih poziva (sekunde) | 6,39 |

Podgorica, oktobar 2017.

**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 01.07.2017. do 30.09.2017.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** | |
| 1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji | za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju (dani) (da | 8,15 | |
| % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina | 92,24% | |
| 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 % | 2,05% | |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za  pristupne linije | za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 24,65 | |
| za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 71,39 | |
| za 80% ostalih kvarova (sati) | 1,99 | |
| za 95% ostalih kvarova (sati) | 18,25 | |
| % 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 | 24 sekunde | |
| % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | 70% | |
| 1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u  vezi ispravnosti računa | % u posmatranom razdoblju | 0.14% | |
| 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) | 1.999,67 | 5.023,12 | 6.995,75 | 1.013,72 | 1.014,09 | 4.019,94 |
| 172,10 | 521,25 | 778,56 | 132,65 | 132,56 | 256,56 |
| Minimalna brzina prenosa (DL/UL) (kbit/s) | 1.981,25 | 5.008,72 | 6.981,78 | 1.003,65 | 1.009,92 | 4.106,09 |
| 110,95 | 516,01 | 771,87 | 62,78 | 131,27 | 254,28 |
| Srednja vrijednost brzine prenosa (DL/UL) (kbit/s) | 1.961,11 | 5.019,60 | 6.992,77 | 1.009,73 | 1.012,03 | 4.018,28 |
| 125,31 | 518,62 | 778,50 | 108,69 | 131,27 | 255,31 |
| Standardna devijacija brzine prenosa (DL/UL) (kbit/s) | 163,16 | 4,71 | 4,87 | 3,41 | 1,40 | 2,57 |
| 12,64 | 1,76 | 23,32 | 31,82 | 0,85 | 0,71 |
| 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) | 7,91 | 7,76 | 7,84 | 7,78 | 7,86 | 7,76 |
| 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 | 8.008,22 | 10.047,44 |
| 889,30 | 520,92 | 888,88 | 889,72 | 889,72 |
| Minimalna brzina prenosa (DL/UL) (kbit/s) | 7.985,35 | 4.008,41 | 5.975,64 | 7.989,15 | 10.041,43 |
| 881,26 | 516,75 | 881,13 | 881,54 | 880,85 |
| Srednja vrijednost brzine prenosa (DL/UL) (kbit/s) | 7.990,31 | 4.017,49 | 5.983,13 | 8.001,81 | 10.043,39 |
| 884,16 | 518,86 | 884,02 | 884,35 | 883,84 |
| Standardna devijacija brzine prenosa (DL/UL) (kbit/s) | 3,76 | 3,19 | 3,70 | 18,65 | 10,53 |
| 2,72 | 1,38 | 2,32 | 2,58 | 2,80 |
| 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) | 7,80 | 7,79 | 7,77 | 7,77 | 7,79 |
| 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) | 30.120,68 | 19.963,37 | 40.060,21 | 19.971,29 |
| 2.003,33 | 2.018,68 | 4.066,88 | 2.015,28 |
| Minimalna brzina prenosa (DL/UL) (kbit/s) | 30.037,99 | 19.900,22 | 39.731,33 | 19.898,65 |
| 1.998,87 | 2.013,10 | 4.049,86 | 2.013,35 |
| Srednja vrijednost brzine prenosa (DL/UL) (kbit/s) | 30.076,86 | 19.941,37 | 39.883,46 | 19.938,79 |
| 2.001,08 | 2.014,49 | 4.058,36 | 2.014,05 |
| Standardna devijacija brzine prenosa (DL/UL) (kbit/s) | 31,45 | 20,54 | 116,66 | 25,08 |
| 2,17 | 1,18 | 5,29 | 2,35 |
| 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) | 0,82 | 0,85 | 0,84 | 0,85 |
| 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) | 40.038,96 | 25.028,17 | 35.132,38 | 45.066,12 |
| 4.065,56 | 2.015,28 | 2.015,52 | 4.064,90 |
| Minimalna brzina prenosa (DL/UL) (kbit/s) | 38.788,26 | 23.860,65 | 34.931,74 | 44.596,53 |
| 3.041,55 | 1.524,37 | 2.012,86 | 4.050,51 |
| Srednja vrijednost brzine prenosa (DL/UL) (kbit/s) | 39.687,10 | 24.819,76 | 35.052,69 | 44.867,33 |
| 3.911,32 | 1.941,09 | 2.014,25 | 4.057,39 |
| Standardna devijacija brzine prenosa (DL/UL) (kbit/s) | 422,16 | 379,91 | 78,24 | 164,51 |
| 339,54 | 187,27 | 0,74 | 4,75 |
| 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) | 0,86 | 0,88 | 0,82 | 0,83 |
| Standardna devijacija kašnjenja (ms) | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |

Podgorica, oktobar 2017.

**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 01.07.2017. do 30.09.2017.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** |
| 1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji | za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju (dani) | 8,23 |
| % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina | 92,46% |
| 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 % | 1,98% |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije | za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 24,97 |
| za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 69,7 |
| za 80% ostalih kvarova (sati) | 1,99 |
| za 95% ostalih kvarova (sati) | 18,25 |
| % 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 | 26 sekundi |
| % odgovorenih poziva u roku do 20  sekundi | 71% |
| 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% |

Podgorica, oktobar 2017.

**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 01.07.2017. do 30.09.2017.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** |
| 1.1 Vrijeme odziva službe za  korisnike | prosječno vrijeme odgovora u  posmatranom razdoblju (sekunde) | 24 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 | 9 sekundi |
| % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | 72% |
| 1.3 Učestalost prigovora/pritužbi u  svezi ispravnosti računa | % u posmatranom razdoblju | 0.21% |
| 1.4 Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge  (pre-paid korisnik) | % u posmatranom razdoblju | 0% |
| 1.5 Učestalost raskinutih veza | % u posmatranom razdoblju | 0,25% |
| 1.6 Učestalost neuspješnih SMS  poruka2 | % u posmatranom razdoblju | 0,006% |
| 1.7. Vrijeme prijenosa SMS poruka1 | prosječno vrijeme prijenosa poruka u posmatranom razdoblju (sekunde) | 4,35 |
| 1.8 Učestalost neuspješnih MMS  poruka1 | % u posmatranom razdoblju | 0,35% |
| 1.9 Vrijeme prijenosa MMS poruka1 | prosječno vrijeme prijenosa poruka u posmatranom razdoblju (sekunde) | 46,14 |
| 1.10 Učestalost neuspješnih poziva | % u posmatranom razdoblju | 0,20% |
| 1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva | prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive (sekunde) | 5,97 |
| vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95%  svih nacionalnih poziva (sekunde) | 7,69 |
| prosječno vrijeme za međunarodne pozive (sekunde) (sekunde) | 4,96 |
| vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95%  svih međunarodnih poziva (sekunde) | 6,42 |
| 1.11 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva | % u posmatranom razdoblju |  |

Podgorica, oktobar 2017.

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 01.07.2017. do 30.09.2017.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** |
| 1.1 Dostignuta brzina slanja podataka („upload“) | Maksimalna brzina (kbit/s) | 38618 |
| Minimalna brzina (kbit/s) | 23533 |
| Srednja vrijednost brzine (kbit/s) | 30281 |
| Standardna devijacija brzine (kbit/s) | 1261 |
| 1.2 Dostignuta brzina preuzimanja podataka („download“) | Maksimalna brzina (kbit/s) | 64531 |
| Minimalna brzina (kbit/s) | 52002 |
| Srednja vrijednost brzine (kbit/s) | 57420 |
| Standardna devijacija brzine (kbit/s) | 5479 |
| 1.3 Učestalost neuspješnog prenosa podataka | Procenat neuspješnih prenosa podataka % | 0% |
| 1.4 Kašnjenje | Srednja vrijednost kašnjenja (ms) | 12,46 |
| Standardna devijacija kašnjenja (ms) | 2,19 |

Podgorica, oktobar 2017.