**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 01.07.2018. do 30.09.2018.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** |
| 1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji | za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju (dani) (dani) | 9.01 |
| % uspostavljenih usluga do  dogovorenog termina | 90.64% |
| 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 % | 1.85% |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije | za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 29.58 |
| za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 68.83 |
| za 80% ostalih kvarova (sati) | 1.79 |
| za 95% ostalih kvarova (sati) | 19.12 |
| % 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 | 28 sec |
| % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | 64% |
| 1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku | prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu | 10 sec |
| % 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 | 0.12% |
| 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) | 1.98 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva (sekunde) | 1.80 |
| prosječno vrijeme za međunarodne pozive (sekunde) |  |
| vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih međunarodnih poziva (sekunde) |  |

Podgorica 15.10.2018.

**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 01.07.2018. do 30.09.2018.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** | |
| 1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji | za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju (dani) (da | 8.23 | |
| % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina | 91.91% | |
| 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) | 27.44 | |
| za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 70.75 | |
| za 80% ostalih kvarova (sati) | 1.79 | |
| za 95% ostalih kvarova (sati) | 19.12 | |
| % 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 | 39 sec | |
| % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | 57% | |
| 1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u  vezi ispravnosti računa | % u posmatranom razdoblju | 0.12% | |
| 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) | 2,009.73 | 5,023.12 | 6,995.75 | 1,109.66 | 1,109.66 | 4,019.46 |
| 256.49 | 521.03 | 923.72 | 132.54 | 132.52 | 256.40 |
| Minimalna brzina prenosa (DL/UL) | 1,958.35 | 5,012.31 | 6,986.43 | 1,085.87 | 1,088.46 | 4,008.41 |
| 220.08 | 516.33 | 878.60 | 88.98 | 94.73 | 254.28 |
| Srednja vrijednost brzine prenosa (DL/UL) | 2,001.30 | 5,028.86 | 6,993.38 | 1,095.20 | 1,098.92 | 4,017.18 |
| 250.60 | 518.38 | 899.08 | 125.49 | 125.66 | 255.29 |
| Standardna devijacija brzine prenosa (DL/UL) | 17.82 | 3.24 | 3.36 | 33.57 | 7.47 | 3.66 |
| 11.86 | 1.47 | 15.48 | 13.86 | 13.12 | 0.75 |
| 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) | 7.69 | 7.55 | 7.87 | 7.72 | 7.58 | 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 | 4,019.94 | 5,985.45 | 8,008.98 | 10,046.24 | 30,109.86 |
| 979.30 | 521.03 | 980.00 | 982.11 | 980.71 | 2,001.85 |
| Minimalna brzina prenosa (DL/UL) | 7,986.87 | 4,008.41 | 5,978.62 | 8,004.40 | 9,689.97 | 29,962.88 |
| 952.02 | 515.59 | 947.40 | 952.69 | 947.40 | 1,998.56 |
| Srednja vrijednost brzine prenosa (DL/UL) | 7,990.08 | 4,017.54 | 5,983.91 | 8,006.49 | 10,016.00 | 30,045.09 |
| 975.96 | 518.34 | 975.41 | 974.09 | 969.63 | 1,982.63 |
| Standardna devijacija brzine prenosa (DL/UL) | 4.24 | 3.20 | 2.39 | 3.77 | 101.52 | 46.71 |
| 8.82 | 1.56 | 10.29 | 10.10 | 39.71 | 130.09 |
| 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) | 7.62 | 7.57 | 7.61 | 7.76 | 7.63 | 0.69 |
| 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) | 19,969.71 | 40,051.71 | 19,968.12 | 40,034.72 | 25,033.15 | 36,136.58 | 45080.65 |
| 2,017.95 | 4,066.22 | 2,018.68 | 4,066.22 | 2,018.43 | 2,017.22 | 4064.90 |
| Minimalna brzina prenosa (DL/UL) | 19,930.17 | 39,668.70 | 19,931.75 | 39,647.87 | 24,933.94 | 34,881.94 | 44691.57 |
| 2,013.10 | 4,049.86 | 2,012.62 | 4,047.25 | 1,967.08 | 1,968.69 | 4052.47 |
| Srednja vrijednost brzine prenosa (DL/UL) | 19,950.11 | 39,874.03 | 19,948.50 | 39,729.47 | 24,989.64 | 35,023.49 | 44250.04 |
| 2,014.48 | 4,057.90 | 2,014.20 | 4,053.39 | 2,009.00 | 2,009.18 | 4058.56 |
| Standardna devijacija brzine prenosa (DL/UL) | 11.75 | 132.44 | 10.76 | 1,081.65 | 33.72 | 76.02 | 4498.38 |
| 1.49 | 5.48 | 1.37 | 16.15 | 15.49 | 15.27 | 4.02 |
| 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) | 0.68 | 0.72 | 0.68 | 0.69 | 0.70 | 0.72 | 0.69 |
| Standardna devijacija kašnjenja (ms) | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |

Podgorica, 15.10.2018.

**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 01.07.2018. do 30.09.2018.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** |
| 1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji | za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju (dani) | 8.45 |
| % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina | 92.01 |
| 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 % | 2.02 |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije | za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 27.08 |
| za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 69.03 |
| za 80% ostalih kvarova (sati) | 1.79 |
| za 95% ostalih kvarova (sati) | 19.12 |
| % 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 | 43 sec |
| % odgovorenih poziva u roku do 20  sekundi | 57% |
| 1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa | % u posmatranom razdoblju | 0.16% |
| 1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u  vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike) | % u posmatranom razdoblju | % |

Podgorica,15.10.2018.

**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 01.07.2018. do 30.09.2018.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** |
| 1.1 Vrijeme odziva službe za  korisnike | prosječno vrijeme odgovora u  posmatranom razdoblju (sekunde) | 34 sec |
| % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | 68% |
| 1.2 Vrijeme odziva službe za  davanje informacija o telefonskom imeniku | prosječno vrijeme odgovora u  posmatranom razdoblju | 10 sec |
| % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | 71% |
| 1.3 Učestalost prigovora/pritužbi u  svezi 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 | 0.04% |
| 1.5 Učestalost raskinutih veza | % u posmatranom razdoblju | 0.23% |
| 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) | 4.24 |
| 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) | 48.89 |
| 1.10 Učestalost neuspješnih poziva | % u posmatranom razdoblju | 0.17% |
| 1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva | prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive (sekunde) | 5.01 |
| vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95%  svih nacionalnih poziva (sekunde) | 5.43 |
| prosječno vrijeme za međunarodne pozive (sekunde) (sekunde) |  |
| vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95%  svih međunarodnih poziva (sekunde) |  |
| 1.12 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva | % u posmatranom razdoblju | 0% |

Podgorica, 15.10.2018.

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 01.07.2018. do 30.09.2018.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** |
| 1.1 Dostignuta brzina slanja podataka („upload“) | Maksimalna brzina (kbit/s) | 44736 |
| Minimalna brzina (kbit/s) | 22478 |
| Srednja vrijednost brzine (kbit/s) | 39020 |
| Standardna devijacija brzine (kbit/s) | 5142 |
| 1.2 Dostignuta brzina preuzimanja podataka („download“) | Maksimalna brzina (kbit/s) | 59772 |
| Minimalna brzina (kbit/s) | 50450 |
| Srednja vrijednost brzine (kbit/s) | 40271 |
| Standardna devijacija brzine (kbit/s) | 871 |
| 1.3 Učestalost neuspješnog prenosa podataka | Procenat neuspješnih prenosa podataka % | 0% |
| 1.4 Kašnjenje | Srednja vrijednost kašnjenja (ms) | 12.16 |
| Standardna devijacija kašnjenja (ms) | 2.44 |

Podgorica, 15.10.2018.