**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 01.10.2017. do 31.12.2017.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** |
| 1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji | za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju (dani) (dani) | 9.38 |
| % uspostavljenih usluga do  dogovorenog termina | 90.09% |
| 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 % | 1.84% |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije | za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 29.74 |
| za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 68.73 |
| za 80% ostalih kvarova (sati) | 1.09 |
| za 95% ostalih kvarova (sati) | 18.62 |
| % 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 sec |
| % 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 sec |
| % 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 | 0.14% |
| 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) | 1.82 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva (sekunde) | 1.64 |
| prosječno vrijeme za međunarodne pozive (sekunde) |  |
| vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih međunarodnih poziva (sekunde) |  |

Mjesto i datum: Podgorica, januar 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 01.10.2017. do 31.12.2017.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** | |
| 1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji | za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju (dani) (da | 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 % | 1.99% | |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za  pristupne linije | za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 28.73 | |
| za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 70.02 | |
| za 80% ostalih kvarova (sati) | 1.09 | |
| za 95% ostalih kvarova (sati) | 18.62 | |
| % 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 | 25 sec | |
| % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | 69% | |
| 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 | % | |
| **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) | 2,009.97 | 5,023.12 | 6,995.75 | 1,013.36 | 1,014.09 | 4,019.46 |
| 256.27 | 521.36 | 778.56 | 132.10 | 132.61 | 256.04 |
| Minimalna brzina prenosa (DL/UL) (kbit/s) | 2,004.69 | 5,009.32 | 6,981.20 | 1,009.20 | 1,009.38 | 4,012.73 |
| 254.28 | 516.01 | 771.24 | 129.47 | 130.30 | 248.58 |
| Srednja vrijednost brzine prenosa (DL/UL) (kbit/s) | 2,008.52 | 5,020.07 | 6,992.67 | 1,011.18 | 1,010.62 | 4,017.07 |
| 255.27 | 518.44 | 774.77 | 130.57 | 131.28 | 253.51 |
| Standardna devijacija brzine prenosa (DL/UL) (kbit/s) | 1.69 | 4.56 | 5.48 | 1.52 | 10.42 | 2.69 |
| 0.61 | 1.63 | 2.29 | 0.79 | 0.74 | 2.42 |
| 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) | 7.83 | 7.85 | 7.84 | 7.71 | 7.77 | 7.64 |
| 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 | 4,019.94 | 5,985.45 | 8,008.98 | 10,046.24 |
| 888.32 | 521.03 | 887.21 | 889.44 | 888.46 |
| Minimalna brzina prenosa (DL/UL) (kbit/s) | 7,975.48 | 4,017.05 | 4,915.10 | 6,625.55 | 8,332.78 |
| 881.54 | 516.33 | 444.96 | 458.33 | 641.35 |
| Srednja vrijednost brzine prenosa (DL/UL) (kbit/s) | 7,990.31 | 4,018.27 | 5,738.91 | 7,621.45 | 9,764.08 |
| 883.37 | 518.61 | 810.68 | 790.51 | 851.20 |
| Standardna devijacija brzine prenosa (DL/UL) (kbit/s) | 4.88 | 2.49 | 444.28 | 548.21 | 648.72 |
| 2.06 | 1.59 | 156.78 | 155.81 | 83.99 |
| 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) | 7.72 | 7.87 | 7.76 | 7.89 | 7.81 |
| 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 | 19,960.20 | 40,060.21 | 19,963.37 |
| 2,002.69 | 2,016.49 | 4,066.22 | 2,017.46 |
| Minimalna brzina prenosa (DL/UL) (kbit/s) | 30,030.82 | 19,889.22 | 39,743.88 | 19,887.64 |
| 1,997.29 | 2,011.90 | 4,050.51 | 2,012.62 |
| Srednja vrijednost brzine prenosa (DL/UL) (kbit/s) | 30,070.89 | 19,927.20 | 39,908.40 | 19,752.13 |
| 2,000.53 | 2,013.35 | 4,058.15 | 2,014.35 |
| Standardna devijacija brzine prenosa (DL/UL) (kbit/s) | 28.80 | 24.79 | 113.89 | 1,241.85 |
| 1.88 | 3.29 | 5.36 | 2.04 |
| 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) | 0.83 | 0.85 | 0.87 | 0.82 |
| 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) | 40,030.47 | 25,030.66 | 35,107.17 | 45,070.97 |
| 4,066.88 | 2,017.70 | 2,017.46 | 4,065.56 |
| Minimalna brzina prenosa (DL/UL) (kbit/s) | 38,776.31 | 23,949.20 | 33,848.43 | 44,682.05 |
| 3,192.42 | 1,343.04 | 1,431.14 | 4,049.21 |
| Srednja vrijednost brzine prenosa (DL/UL) (kbit/s) | 39,159.64 | 24,833.47 | 34,552.77 | 44,860.11 |
| 3,975.77 | 1,905.04 | 1,945.70 | 4,056.43 |
| Standardna devijacija brzine prenosa (DL/UL) (kbit/s) | 3,979.96 | 360.02 | 2,253.06 | 131.73 |
| 281.14 | 235.67 | 188.47 | 5.21 |
| 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 | 0.85 | 0.84 | 0.83 |
| Standardna devijacija kašnjenja (ms) | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |

Mjesto i datum:

Podgorica, januar 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 01.10.2017. do 31.12.2017.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** |
| 1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji | za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju (dani) | 8.57 |
| % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina | 92.99% |
| 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 % | 2.00% |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije | za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 26.65 |
| za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 68.12 |
| za 80% ostalih kvarova (sati) | 1.09 |
| za 95% ostalih kvarova (sati) | 18.62 |
| % 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 | 25 sec |
| % odgovorenih poziva u roku do 20  sekundi | 71% |
| 1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa | % u posmatranom razdoblju | 0.21% |
| 1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u  vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike) | % u posmatranom razdoblju | % |

Mjesto i datum:

Podgorica, januar 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 01.10.2017. do 31.12.2017.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** |
| 1.1 Vrijeme odziva službe za  korisnike | prosječno vrijeme odgovora u  posmatranom razdoblju (sekunde) | 22 sec |
| % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | 75% |
| 1.2 Vrijeme odziva službe za  davanje informacija o telefonskom imeniku | prosječno vrijeme odgovora u  posmatranom razdoblju | 9 sec |
| % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | 74% |
| 1.3 Učestalost prigovora/pritužbi u  svezi ispravnosti računa | % u posmatranom razdoblju | 0.18% |
| 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 | 0.20% |
| 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) | 4.47 |
| 1.8 Učestalost neuspješnih MMS  poruka1 | % u posmatranom razdoblju | 0.0% |
| 1.9 Vrijeme prijenosa MMS poruka1 | prosječno vrijeme prijenosa poruka u posmatranom razdoblju (sekunde) | 49.96 |
| 1.10 Učestalost neuspješnih poziva | % u posmatranom razdoblju | 0.15% |
| 1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva | prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive (sekunde) | 5.16 |
| vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95%  svih nacionalnih poziva (sekunde) | 5.87 |
| prosječno vrijeme za međunarodne pozive (sekunde) (sekunde) |  |
| vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95%  svih međunarodnih poziva (sekunde) |  |
| 1.11 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva | % u posmatranom razdoblju | 0% |

Mjesto i datum:

Podgorica, januar 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 01.10.2017. do 31.12.2017.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** |
| 1.1 Dostignuta brzina slanja podataka („upload“) | Maksimalna brzina (kbit/s) | 37981 |
| Minimalna brzina (kbit/s) | 22230 |
| Srednja vrijednost brzine (kbit/s) | 28828 |
| Standardna devijacija brzine (kbit/s) | 1308 |
| 1.2 Dostignuta brzina preuzimanja podataka („download“) | Maksimalna brzina (kbit/s) | 64793 |
| Minimalna brzina (kbit/s) | 50932 |
| Srednja vrijednost brzine (kbit/s) | 57376 |
| Standardna devijacija brzine (kbit/s) | 937 |
| 1.3 Učestalost neuspješnog prenosa podataka | Procenat neuspješnih prenosa podataka % | 0% |
| 1.4 Kašnjenje | Srednja vrijednost kašnjenja (ms) | 12.51 |
| Standardna devijacija kašnjenja (ms) | 2.12 |

Mjesto i datum:

Podgorica, januar 2018