**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 01.07.2021. do 30.09.2021.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** |
| 1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji | za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju (dani) (dani) | 9.22 |
| % uspostavljenih usluga do  dogovorenog termina | 93.19% |
| Vrijeme primanja zahtjeva |  |
| 1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji | za 100 linija u posmatranom periodu % | 3.85% |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije | za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 49.16 |
| za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 119.51 |
| za 80% ostalih kvarova (sati) | 5.41 |
| za 95% ostalih kvarova (sati) | 25.63 |
| % uklonjenih kvarova ciljanog dana |  |
| Vrijeme primanja zahtjeva |  |
| 1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike | prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu | 32 sec |
| % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | 61% |
| 1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku | prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu | 11 sec |
| % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | 69% |
| 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% |
| 1.10 Učestalost neuspješnih poziva | % u posmatranom razdoblju | 0.00% |
| 1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva | prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive  (sekunde) | 1.89 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva (sekunde) | 1.71 |
| prosječno vrijeme za međunarodne pozive (sekunde) |  |
| vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih međunarodnih poziva (sekunde) |  |

Mjesto i datum:

Podgorica, 15. oktobar 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 od 01.07.2021. do 30.09.2021.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** | |
| 1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji | za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju (dani) (da | 9.21 | |
| % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina | 93.14% | |
| Vrijeme primanja zahtjeva |  | |
| 1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji | za 100 linija u posmatranom periodu % | 8.53% | |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za  pristupne linije | za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 35.37 | |
| za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 94.15 | |
| za 80% ostalih kvarova (sati) | 5.41 | |
| za 95% ostalih kvarova (sati) | 25.63 | |
| % uklonjenih kvarova ciljanog dana |  | |
| Vrijeme primanja zahtjeva |  | |
| 1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike | prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu | 39 sec | |
| % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | 58% | |
| 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) | 2,006.22 | 5,021.47 | 6,981.35 | 1,005.08 | 1,004.99 | 4,013.76 |
| 256.59 | 520.87 | 757.24 | 132.44 | 132.37 | 256.61 |
| Minimalna brzina prenosa (DL/UL) | 2,000.47 | 5,005.91 | 6,959.21 | 1,001.59 | 1,001.49 | 3,997.26 |
| 254.49 | 515.95 | 753.85 | 129.93 | 129.91 | 248.05 |
| Srednja vrijednost brzine prenosa (DL/UL) | 2,004.17 | 5,014.96 | 6,971.49 | 1,003.38 | 1,003.19 | 4,008.95 |
| 255.26 | 518.22 | 756.18 | 131.13 | 131.02 | 254.92 |
| Standardna devijacija brzine prenosa (DL/UL) | 1.85 | 5.91 | 6.96 | 1.34 | 1.23 | 5.86 |
| 1.01 | 1.78 | 6.55 | 0.85 | 0.82 | 2.27 |
| 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) | 7.76 | 7.68 | 7.65 | 7.73 | 7.73 | 7.72 |
| 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) | 7,972.08 | 4,014.36 | 5,974.35 | 7,983.29 | 10,031.69 | 30,100.47 |
| 1,022.91 | 519.83 | 1,022.60 | 1,023.04 | 1,022.63 | 2,001.05 |
| Minimalna brzina prenosa (DL/UL) | 7,942.32 | 4,000.84 | 5,961.73 | 7,953.82 | 10,010.74 | 29,935.68 |
| 1,016.37 | 515.52 | 1,016.62 | 1,016.52 | 1,016.43 | 1,997.03 |
| Srednja vrijednost brzine prenosa (DL/UL) | 7,957.65 | 4,009.85 | 5,968.69 | 7,966.60 | 10,022.10 | 30,023.12 |
| 1,019.27 | 518.23 | 1,019.42 | 1,019.64 | 1,019.46 | 1,999.17 |
| Standardna devijacija brzine prenosa (DL/UL) | 8.72 | 4.71 | 4.31 | 33.94 | 8.91 | 54.88 |
| 2.09 | 1.81 | 1.93 | 1.99 | 2.12 | 1.39 |
| 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) | 7.77 | 7.68 | 7.70 | 7.79 | 7.73 | 0.77 |
| 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) | 19,948.55 | 40,041.41 | 19,952.51 | 40,035.04 | 25,011.85 | 35,101.46 | 45,062.24 |
| 2,016.23 | 4,061.33 | 2,015.93 | 4,062.64 | 2,016.05 | 2,015.75 | 4,061.33 |
| Minimalna brzina prenosa (DL/UL) | 19,885.45 | 39,769.20 | 19,892.54 | 39,775.51 | 23,826.33 | 34,946.73 | 44,794.87 |
| 2,010.31 | 4,046.30 | 2,010.49 | 4,046.14 | 2,010.49 | 2,010.37 | 4,046.46 |
| Srednja vrijednost brzine prenosa (DL/UL) | 19,862.32 | 39,917.18 | 19,927.38 | 39,842.66 | 24,975.87 | 35,021.02 | 44,818.36 |
| 2,012.39 | 4,053.47 | 2,012.47 | 4,054.10 | 2,012.47 | 2,012.42 | 4,054.04 |
| Standardna devijacija brzine prenosa (DL/UL) | 445.76 | 102.83 | 19.83 | 584.16 | 27.60 | 110.48 | 974.04 |
| 1.67 | 5.11 | 1.65 | 5.25 | 1.53 | 1.65 | 4.81 |
| 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) | 0.75 | 0.76 | 0.76 | 0.75 | 0.77 | 0.76 | 0.77 |
| Standardna devijacija kašnjenja (ms) | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |

Mjesto i datum: Podgorica, 15. oktobar 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 01.07.2021. do 30.09.2021.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** |
| 1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji | za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju (dani) | 9.08 |
| % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina | 93.51% |
| Vrijeme primanja zahtjeva |  |
| 1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji | za 100 linija u posmatranom periodu % | 7.50% |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije | za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 25.08 |
| za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 69.69 |
| za 80% ostalih kvarova (sati) | 5.41 |
| za 95% ostalih kvarova (sati) | 25.63 |
| % uklonjenih kvarova ciljanog dana |  |
| Vrijeme primanja zahtjeva |  |
| 1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike | prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu | 36 sec |
| % odgovorenih poziva u roku do 20  sekundi | 63% |
| 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. oktobar 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 01.07.2021. do 30.09.2021.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** |
| 1.1 Vrijeme odziva službe za  korisnike | prosječno vrijeme odgovora u  posmatranom razdoblju (sekunde) | 36 sec |
| % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | 58% |
| 1.2 Vrijeme odziva službe za  davanje informacija o telefonskom imeniku | prosječno vrijeme odgovora u  posmatranom razdoblju | 11 sec |
| % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | 69% |
| 1.3 Učestalost prigovora/pritužbi u  svezi ispravnosti računa | % u posmatranom razdoblju | 0.08% |
| 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 | 0.00% |
| 1.7. Vrijeme prijenosa SMS poruka1 | prosječno vrijeme prijenosa poruka u posmatranom razdoblju (sekunde) | 4.5 |
| 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 | 0.11% |
| 1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva | prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive (sekunde) | 3.99 |
| vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95%  svih nacionalnih poziva (sekunde) | 4.53 |
| 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% |

Mjesto i datum: Podgorica, 15. oktobar 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 01.07.2021. do 30.09.2021.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** |
| 1.1 Dostignuta brzina slanja podataka („upload“) | Maksimalna brzina (kbit/s) | 29,490 |
| Minimalna brzina (kbit/s) | 23,193 |
| Srednja vrijednost brzine (kbit/s) | 24,637 |
| Standardna devijacija brzine (kbit/s) | 2,689 |
| 1.2 Dostignuta brzina preuzimanja podataka („download“) | Maksimalna brzina (kbit/s) | 30,849 |
| Minimalna brzina (kbit/s) | 22,049 |
| Srednja vrijednost brzine (kbit/s) | 26,639 |
| Standardna devijacija brzine (kbit/s) | 6,732 |
| 1.3 Učestalost neuspješnog prenosa podataka | Procenat neuspješnih prenosa podataka % | 0% |
| 1.4 Kašnjenje | Srednja vrijednost kašnjenja (ms) | 20,12 |
| Standardna devijacija kašnjenja (ms) | 2.42 |

Mjesto i datum: Podgorica, 15. oktobar 2021