**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 01.07.2019. do 30.09.2019.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** |
| 1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji | za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju (dani) (dani) | 9.10 |
| % uspostavljenih usluga do  dogovorenog termina | 93.36% |
| Vrijeme primanja zahtjeva |  |
| 1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji | za 100 linija u posmatranom periodu % | 5.01% |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije | za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 25.42 |
| za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 79.74 |
| za 80% ostalih kvarova (sati) | 17.18 |
| za 95% ostalih kvarova (sati) | 28.84 |
| % 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 | 68% |
| 1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku | prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu | 11 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 | 0.11% |
| 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% |
| 1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva | prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive  (sekunde) | 1.73 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva (sekunde) | 1.45 |
| prosječno vrijeme za međunarodne pozive (sekunde) |  |
| vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih međunarodnih poziva (sekunde) |  |

Mjesto i datum: m.p. Potpis odgovorne osobe

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**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 01.07.2019. do 30.09.2019.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** | |
| 1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji | za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju (dani) (da | 9.11 | |
| % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina | 93.32% | |
| Vrijeme primanja zahtjeva |  | |
| 1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji | za 100 linija u posmatranom periodu % | 8.87% | |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za  pristupne linije | za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 22.34 | |
| za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 68.63 | |
| za 80% ostalih kvarova (sati) | 17.18 | |
| za 95% ostalih kvarova (sati) | 28.84 | |
| % uklonjenih kvarova ciljanog dana |  | |
| Vrijeme primanja zahtjeva |  | |
| 1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike | prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu | 34 sek | |
| % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | 62% | |
| 1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u  vezi ispravnosti računa | % u posmatranom razdoblju | 0.10% | |
| 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) | 2,006.60 | 5,018.31 | 6,977.71 | 1,001.86 | 1,001.74 | 4,015.13 |
| 256.53 | 520.82 | 757.71 | 132.54 | 132.69 | 256.56 |
| Minimalna brzina prenosa (DL/UL) | 1,999.43 | 4,996.79 | 6,945.94 | 998.29 | 998.29 | 3,997.43 |
| 254.33 | 516.43 | 754.44 | 130.30 | 130.26 | 254.28 |
| Srednja vrijednost brzine prenosa (DL/UL) | 2,003.34 | 5,009.00 | 6,964.02 | 999.99 | 999.76 | 4,008.15 |
| 255.36 | 518.32 | 759.03 | 131.32 | 131.32 | 255.22 |
| Standardna devijacija brzine prenosa (DL/UL) | 2.19 | 8.35 | 9.53 | 1.07 | 1.02 | 6.15 |
| 0.65 | 1.55 | 22.33 | 0.70 | 0.83 | 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) | 7.78 | 7.76 | 7.73 | 7.76 | 7.71 | 7.68 |
| 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) | 7,966.39 | 4,015.61 | 5,971.81 | 7,967.90 | 10,036.62 | 30,120.67 |
| 1,024.25 | 520.71 | 1,024.00 | 1,024.87 | 1,024.00 | 2,003.01 |
| Minimalna brzina prenosa (DL/UL) | 7,919.01 | 3,994.10 | 5,951.48 | 7,927.24 | 10,011.47 | 29,973.59 |
| 1,017.91 | 515.27 | 1,018.53 | 1,018.28 | 1,017.66 | 1,999.03 |
| Srednja vrijednost brzine prenosa (DL/UL) | 7,937.82 | 4,007.94 | 5,960.26 | 7,946.08 | 10,023.34 | 30,062.37 |
| 1,020.86 | 517.90 | 1,021.06 | 1,020.94 | 1,021.01 | 2,001.34 |
| Standardna devijacija brzine prenosa (DL/UL) | 11.88 | 7.33 | 6.66 | 13.67 | 8.72 | 43.40 |
| 2.14 | 1.85 | 1.76 | 1.94 | 2.22 | 1.81 |
| 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 | 7.74 | 7.70 | 7.76 | 7.76 | 0.76 |
| 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** | | | | | | | |  |
|  |  | **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) | 19961.79 | 40,064.46 | 19964.95 | 40068.71 | 25,035.64 | 35,132.38 | 45100.04 |
| 2018.92 | 4,065.56 | 2017.70 | 4066.87 | 2,018.19 | 2,016.98 | 4065.5612 |
| Minimalna brzina prenosa (DL/UL) | 19878.22 | 39,810.94 | 19892.36 | 39844.56 | 20,489.94 | 34,935.90 | 44863.66 |
| 2,013.10 | 4,049.86 | 2012.86 | 4049.86 | 2,012.14 | 2,013.35 | 4051.81 |
| Srednja vrijednost brzine prenosa (DL/UL) | 19683.82 | 39,932.98 | 19934.77 | 39983.17 | 24,983.75 | 35,010.32 | 45011.68 |
| 2014.68 | 4,057.41 | 2014.57 | 4057.66 | 2,014.53 | 2,014.66 | 4058.73 |
| Standardna devijacija brzine prenosa (DL/UL) | 1730.54 | 97.66 | 23.38 | 63.54 | 38.06 | 287.34 | 72.92 |
| 1.59 | 6.67 | 1.58 | 5.37 | 1.53 | 1.23 | 4.61 |
| 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) | 0.74 | 0.74 | 0.75 | 0.77 | 0.77 | 0.77 | 0.77 |
| Standardna devijacija kašnjenja (ms) | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |

Mjesto i datum: potpis odgovorne osobe

m.p.

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**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 01.07.2019. do 30.09.2019.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** |
| 1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji | za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju (dani) | 9.15 |
| % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina | 93.09% |
| Vrijeme primanja zahtjeva |  |
| 1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji | za 100 linija u posmatranom periodu % | 7.47% |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije | za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 24.94 |
| za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 67.30 |
| za 80% ostalih kvarova (sati) | 17.18 |
| za 95% ostalih kvarova (sati) | 28.84 |
| % uklonjenih kvarova ciljanog dana |  |
| Vrijeme primanja zahtjeva |  |
| 1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike | prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu | 35 sek |
| % odgovorenih poziva u roku do 20  sekundi | 64% |
| 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 | n/a |

Mjesto i datum: potpis odgovorne osobe

m.p.

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**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 01.07.2019. do 30.09.2019.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** |
| 1.1 Vrijeme odziva službe za  korisnike | prosječno vrijeme odgovora u  posmatranom razdoblju (sekunde) | 25 sek |
| % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | 77% |
| 1.2 Vrijeme odziva službe za  davanje informacija o telefonskom imeniku | prosječno vrijeme odgovora u  posmatranom razdoblju | 11 sek |
| % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | 71% |
| 1.3 Učestalost prigovora/pritužbi u  svezi ispravnosti računa | % u posmatranom razdoblju | 0.12% |
| 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 | 0.21% |
| 1.6 Učestalost neuspješnih SMS  poruka2 | % u posmatranom razdoblju | 0.13% |
| 1.7. Vrijeme prijenosa SMS poruka1 | prosječno vrijeme prijenosa poruka u posmatranom razdoblju (sekunde) | 5.089 |
| 1.8 Učestalost neuspješnih MMS  poruka1 | % u posmatranom razdoblju | 0.25% |
| 1.9 Vrijeme prijenosa MMS poruka1 | prosječno vrijeme prijenosa poruka u posmatranom razdoblju (sekunde) | 46.9 |
| 1.10 Učestalost neuspješnih poziva | % u posmatranom razdoblju | 0.17% |
| 1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva | prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive (sekunde) | 4.10 |
| vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95%  svih nacionalnih poziva (sekunde) | 4.60 |
| 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:

m.p. potpis odgovorne osobe

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 01.07.2019. do 30.09.2019.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** |
| 1.1 Dostignuta brzina slanja podataka („upload“) | Maksimalna brzina (kbit/s) | 48194 |
| Minimalna brzina (kbit/s) | 45227 |
| Srednja vrijednost brzine (kbit/s) | 46812 |
| Standardna devijacija brzine (kbit/s) | 1456 |
| 1.2 Dostignuta brzina preuzimanja podataka („download“) | Maksimalna brzina (kbit/s) | 53844 |
| Minimalna brzina (kbit/s) | 29554 |
| Srednja vrijednost brzine (kbit/s) | 43433 |
| Standardna devijacija brzine (kbit/s) | 9377 |
| 1.3 Učestalost neuspješnog prenosa podataka | Procenat neuspješnih prenosa podataka % | 0% |
| 1.4 Kašnjenje | Srednja vrijednost kašnjenja (ms) | 20.98 |
| Standardna devijacija kašnjenja (ms) | 1.52 |

Mjesto i datum: potpis odgovorne osobe

m.p.

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**