**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 01.10.2023. do 31.12.2023.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** |
| 1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji | za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju (dani) (dani) | 8.88 |
| % uspostavljenih usluga do  dogovorenog termina | 91.27% |
| Vrijeme primanja zahtjeva | n/a |
| 1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji | za 100 linija u posmatranom periodu % | 4.22% |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije | za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 71.64 |
| za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 139.18 |
| za 80% ostalih kvarova (sati) | 17.66 |
| za 95% ostalih kvarova (sati) | 19.93 |
| % uklonjenih kvarova ciljanog dana | n/a |
| Vrijeme primanja zahtjeva | n/a |
| 1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike | prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu | 59 sec |
| % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | 37% |
| 1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku | prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu | 7 sec |
| % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | 83% |
| 1.6 Procenat javnih telefonskih govornica u funkciji | % u posmatranom razdoblju | n/a |
| 1.7 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa | % u posmatranom razdoblju | 0.06% |
| 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 | 0.00% |
| 1.10 Učestalost neuspješnih poziva | % u posmatranom razdoblju | 0% |
| 1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva | prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive  (sekunde) | 1 sec |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva (sekunde) | 0.80 sec |
| prosječno vrijeme za međunarodne pozive (sekunde) |  |
| vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih međunarodnih poziva (sekunde) |  |

Mjesto i datum:

m.p. potpis odgovorne osobe

Jovan Ćetković,

Direktor Sektora tehnike

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

Dušan Banović,

Direktor Sektora za razvoj servisa i digitalnu transformaciju

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

**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 01.10.2023. do 31.12.2023.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** | |
| 1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji | za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju (dani) (da | 9.12 | |
| % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina | 90.26% | |
| Vrijeme primanja zahtjeva | n/a | |
| 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) | 72.87% | |
| za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 160.31 | |
| za 80% ostalih kvarova (sati) | 17.66 | |
| za 95% ostalih kvarova (sati) | 19.93 | |
| % uklonjenih kvarova ciljanog dana | n/a | |
| Vrijeme primanja zahtjeva | n/a | |
| 1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike | prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu | 89 sec | |
| % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | 29% | |
| 1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u  vezi ispravnosti računa | % u posmatranom razdoblju | 0.05% | |
| 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) | 2,010 | 5,043 | 6,990 | 1,034 | 1,007 | 3,773 |
| 245 | 524 | 794 | 134 | 133 | 256 |
| Minimalna brzina prenosa (DL/UL) | 2,009 | 5,020 | 6,978 | 1,047 | 1,009 | 4,001 |
| 256 | 517 | 757 | 132 | 129 | 250 |
| Srednja vrijednost brzine prenosa (DL/UL) | 2,009 | 5,027 | 6,990 | 1,029 | 1,024 | 4,023 |
| 255 | 539 | 774 | 134 | 139 | 263 |
| Standardna devijacija brzine prenosa (DL/UL) | 1.71 | 5.01 | 5.05 | 2.33 | 1.46 | 4.97 |
| 1.14 | 1.69 | 16.65 | 0.86 | 0.82 | 2.77 |
| 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) | 6.79 | 6.64 | 6.65 | 6.73 | 7.71 | 6.71 |
| Standardna devijacija kašnjenja (ms) | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.27 | 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) | 7,985 | 4,023 | 5,984 | 8,011 | 10,053 | 30,929 |
| 1,029 | 520 | 1,033 | 1,025 | 1,024 | 2,010 |
| Minimalna brzina prenosa (DL/UL) | 7,961 | 4,022 | 5,974 | 7,981 | 10,027 | 29,933 |
| 1,014 | 518 | 1,011 | 1,022 | 1,018 | 1,999 |
| Srednja vrijednost brzine prenosa (DL/UL) | 7,957 | 4,017 | 5,981 | 7,987 | 10,046 | 30,070 |
| 1,021 | 522 | 1,020 | 1,022 | 1,021 | 2,005 |
| Standardna devijacija brzine prenosa (DL/UL) | 6.79 | 3.69 | 3.66 | 35.06 | 7.52 | 63.52 |
| 4.06 | 1.86 | 3.62 | 1.94 | 2.08 | 1.29 |
| 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) | 6.74 | 6.69 | 6.71 | 7.83 | 7.62 | 0.74 |
| Standardna devijacija kašnjenja (ms) | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.04 | 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) | 19,996 | 40,067 | 19,971 | 40,069 | 25,039 | 35,132 | 45,102 |
| 2,018 | 4,064 | 2,017 | 4,064 | 2,017 | 2,019 | 4,063 |
| Minimalna brzina prenosa (DL/UL) | 19,916 | 39,717 | 19,903 | 39,762 | 24,401 | 34,702 | 44,705 |
| 2,015 | 4,053 | 2,013 | 4,064 | 2,018 | 2,014 | 4,050 |
| Srednja vrijednost brzine prenosa (DL/UL) | 19,921 | 39,922 | 19,946 | 39,897 | 24,738 | 35,598 | 45,463 |
| 2,016 | 4,060 | 2,017 | 4,067 | 2,015 | 2,015 | 4,058 |
| Standardna devijacija brzine prenosa (DL/UL) | 130.08 | 127.57 | 18.65 | 250.60 | 27.24 | 75.93 | 360.87 |
| 1.69 | 3.84 | 1.79 | 4.10 | 1.58 | 1.83 | 4.80 |
| 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) | 0.78 | 0.76 | 2.62 | 0.74 | 0.75 | 0.77 | 0.75 |
| Standardna devijacija kašnjenja (ms) | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |

Mjesto i datum:

m.p. potpis odgovorne osobe

Jovan Ćetković,

Direktor Sektora tehnike

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

Dušan Banović,

Direktor Sektora za razvoj servisa i digitalnu transformaciju

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

**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 01.10.2023. do 31.12.2023.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** |
| 1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji | za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju (dani) | 11.85 |
| % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina | 90.61% |
| Vrijeme primanja zahtjeva | n/a |
| 1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji | za 100 linija u posmatranom periodu % | 5.05 |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije | za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 64.25 |
| za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati) | 121.27 |
| za 80% ostalih kvarova (sati) | 17.66 |
| za 95% ostalih kvarova (sati) | 19.93 |
| % uklonjenih kvarova ciljanog dana | n/a |
| Vrijeme primanja zahtjeva | n/a |
| 1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike | prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu | 86 sec |
| % odgovorenih poziva u roku do 20  sekundi | 29% |
| 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 |

Mjesto i datum:

m.p. potpis odgovorne osobe

Dušan Banović,

Direktor Sektora za razvoj servisa i digitalnu transformaciju

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

**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 01.10.2023. do 31.12.2023.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** |
| 1.1 Vrijeme odziva službe za  korisnike | prosječno vrijeme odgovora u  posmatranom razdoblju (sekunde) | 41 sec |
| % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | 50% |
| 1.2 Vrijeme odziva službe za  davanje informacija o telefonskom imeniku | prosječno vrijeme odgovora u  posmatranom razdoblju | 7 sec |
| % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | 83% |
| 1.3 Učestalost prigovora/pritužbi u  svezi ispravnosti računa | % u posmatranom razdoblju | 0.04% |
| 1.4 Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge  (pre-paid korisnik) | % u posmatranom razdoblju | 0.01% |
| 1.5 Učestalost raskinutih veza | % u posmatranom razdoblju | 0.17% |
| 1.6 Učestalost neuspješnih SMS  poruka2 | % u posmatranom razdoblju | 0% |
| 1.7. Vrijeme prijenosa SMS poruka1 | prosječno vrijeme prijenosa poruka u posmatranom razdoblju (sekunde) | 4.13 sec |
| 1.8 Učestalost neuspješnih MMS  poruka1 | % u posmatranom razdoblju |  |
| 1.9 Vrijeme prijenosa MMS poruka1 | prosječno vrijeme prijenosa poruka u posmatranom razdoblju (sekunde) |  |
| 1.10 Učestalost neuspješnih poziva | % u posmatranom razdoblju | 0.38% |
| 1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva | prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive (sekunde) | 1.296 sec |
| vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95%  svih nacionalnih poziva (sekunde) | 1.54 sec |
| 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 | 0.00% |

Mjesto i datum:

m.p. potpis odgovorne osobe

Jovan Ćetković, Dušan Banović,

Direktor Sektora tehnike Direktor Sektora za razvoj servisa i digitalnu transformaciju

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

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 01.10.2023. do 31.12.2023.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parametar** | **Mjera** | **Statistika** |
| 1.1 Dostignuta brzina slanja podataka („upload“) | Maksimalna brzina (kbit/s) | 744,448 |
| Minimalna brzina (kbit/s) | 698,368 |
| Srednja vrijednost brzine (kbit/s) | 723,968 |
| Standardna devijacija brzine (kbit/s) | 12,288 |
| 1.2 Dostignuta brzina preuzimanja podataka („download“) | Maksimalna brzina (kbit/s) | 973,824 |
| Minimalna brzina (kbit/s) | 936,960 |
| Srednja vrijednost brzine (kbit/s) | 956,416 |
| Standardna devijacija brzine (kbit/s) | 11,264 |
| 1.3 Učestalost neuspješnog prenosa podataka | Procenat neuspješnih prenosa podataka % | 0% |
| 1.4 Kašnjenje | Srednja vrijednost kašnjenja (ms) | 7.43 |
| Standardna devijacija kašnjenja (ms) | 1.56 |

Mjesto i datum:

m.p. potpis odgovorne osobe

Jovan Ćetković,

Direktor Sektora tehnike

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