

**OBRAZAC 1.****Izveštaj o vrijednostima parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži – usluga fiksne telefonije**Naziv operatora: Crnogorski Telekom AD PodgoricaPodaci za period: od 01.04.2019. do 30.06.2019.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju (dani)	9.96
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	92.13%
	Vrijeme primanja zahtjeva	
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu %	4.48%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati)	22.85
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati)	77.64
	za 80% ostalih kvarova (sati)	1.54
	za 95% ostalih kvarova (sati)	7.97
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	20 sec
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	72%
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	74%
1.6 Procenat javnih telefonskih govornica u funkciji	% u posmatranom razdoblju	
1.7 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0.10%
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)	1.92

	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva (sekunde)	1.72
	prosječno vrijeme za međunarodne pozive (sekunde)	
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih međunarodnih poziva (sekunde)	

Mjesto i datum:  
Podgorica, jul  
2019.

**OBRAZAC 2.****Izveštaj o vrijednostima parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži – usluga pristupa internetu**Naziv operatora: Crnogorski Telekom AD PodgoricaPodaci za period: od 01.04.2019. do 30.06.2019.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju (dani)	9.97
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	92.11%
	Vrijeme primanja zahtjeva	
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu %	7.79%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati)	19.41
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati)	67.67
	za 80% ostalih kvarova (sati)	1.54
	za 95% ostalih kvarova (sati)	7.97
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	
Vrijeme primanja zahtjeva		
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	26 sec
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	70%
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0.09%
1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike)	% u posmatranom razdoblju	n/a
<b>Internet – zbog velikog broja paketa za koje se podaci izvještavaju, unijete su tabele na narednim stranicama sa traženim podacima</b>		
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 (objavljaju) posebno za svaki korisnički paket**

<b>Internet – zbog velikog broja paketa za koje se podaci izvještavaju, unijete su tabele na narednim stranicama sa traženim podacima</b>							
<b>Internet</b>		<b>ADSL FLAT 2</b>	<b>ADSL FLAT 5</b>	<b>ADSL FLAT 7</b>	<b>ADSL BASIC</b>	<b>Extra Trio Mini</b>	<b>Extra Trio Start</b>
1.7/1.8 Dostignuta brzina prenosa podataka DL/UL (kbit/s)	Maksimalna brzina prenosa (DL/UL)	2,006.36	5,015.31	6,981.78	1,001.98	1,001.62	4,014.65
		256.51	520.71	757.09	132.54	132.44	256.48
	Minimalna brzina prenosa (DL/UL)	2,002.29	4,996.19	6,948.24	998.88	998.76	3,998.38
		254.25	515.80	753.90	130.12	130.12	254.33
	Srednja vrijednost brzine prenosa (DL/UL)	2,004.04	5,005.31	6,962.22	1,000.34	1,000.08	4,007.22
		255.33	518.21	755.31	131.20	131.21	255.18
Standardna devijacija brzine prenosa (DL/UL)	1.59	7.04	10.05	1.00	1.02	5.82	
	0.77	1.49	1.63	0.96	0.76	1.02	
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)	7.53	7.48	7.50	7.55	7.58	7.58
	Standardna devijacija kašnjenja (ms)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

<b>Internet – zbog velikog broja paketa za koje se podaci izvještavaju, unijete su tabele na narednim stranicama sa traženim podacima</b>							
<b>Internet</b>		<b>Extra Trio Maxi</b>	<b>ADSL B4</b>	<b>ADSL B6</b>	<b>ADSL B8</b>	<b>ADSL B10</b>	<b>Optika 30</b>
1.7/1.8 Dostignuta brzina prenosa podataka DL/UL (kbit/s)	Maksimalna brzina prenosa (DL/UL)	7,965.63	4,015.61	5,976.49	7,978.51	10,034.22	30,120.68
		1,024.75	520.71	1,024.25	1,024.63	1,024.63	2,003.01
	Minimalna brzina prenosa (DL/UL)	7,922.75	3,997.43	5,961.63	7,933.99	9,997.15	30,027.23
		1,017.91	515.38	1,017.79	1,017.54	1,018.04	1,998.87
	Srednja vrijednost brzine prenosa (DL/UL)	7,943.69	4,009.15	5,970.10	7,955.83	10,016.12	30,077.51
		1,020.92	518.14	1,020.78	1,021.10	1,021.26	2,001.05
Standardna devijacija brzine prenosa (DL/UL)	13.05	6.30	5.30	13.45	13.79	31.32	
	2.25	1.65	1.90	2.32	2.23	1.43	
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)	7.61	7.55	7.56	7.60	7.52	0.76
	Standardna devijacija kašnjenja (ms)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.06	0.00

Internet – zbog velikog broja paketa za koje se podaci izvještavaju, unijete su tabele na narednim stranicama sa traženim 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)	19,964.95	40,064.46	19,968.12	40,060.21	25,028.17	35,115.57	45,075.81
		2,017.95	4,064.90	2,017.70	4,066.88	2,018.43	2,018.92	4,065.56
	Minimalna brzina prenosa (DL/UL)	19,906.52	39,941.53	19,914.40	39,933.08	24,936.41	34,981.68	44,887.67
		2,012.14	4,048.56	2,012.39	4,049.86	2,013.35	2,012.62	4,049.21
	Srednja vrijednost brzine prenosa (DL/UL)	19,942.00	40,009.09	19,945.38	39,711.66	24,992.86	35,049.98	44,464.63
		2,014.30	4,057.31	2,014.42	4,058.20	2,014.84	2,014.61	4,058.11
	Standardna devijacija brzine prenosa (DL/UL)	18.14	58.55	18.67	2,026.17	30.11	45.63	3,605.62
		1.61	5.10	1.55	5.57	1.37	1.56	4.98
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)	0.76	0.76	0.76	0.72	0.77	0.73	0.76
	Standardna devijacija kašnjenja (ms)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

Mjesto i datum: Podgorica, jul 2019.

**OBRAZAC 3.**

Izveštaj 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 01.04.2019. do 30.06.2019.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju (dani)	10.05
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	91.50%
	Vrijeme primanja zahtjeva	
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu %	6.78%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati)	23.00
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati)	61.27
	za 80% ostalih kvarova (sati)	1.54
	za 95% ostalih kvarova (sati)	7.97
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	
	Vrijeme primanja zahtjeva	
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	31 sec
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	69%
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: Podgorica, jul 2019.

**OBRAZAC 4.****Izveštaj 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 **01.04.2019.** do **30.06.2019.**

<b>Parametar</b>	<b>Mjera</b>	<b>Statistika</b>
1.1 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju (sekunde)	21 sec
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	78%
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	74%
1.3 Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računara	% u posmatranom razdoblju	0.11%
1.4 Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računara za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnik)	% u posmatranom razdoblju	0.03%
1.5 Učestalost raskinutih veza	% u posmatranom razdoblju	0.18%
1.6 Učestalost neuspješnih SMS poruka <sup>2</sup>	% u posmatranom razdoblju	0.00%
1.7. Vrijeme prijenosa SMS poruka <sup>1</sup>	prosječno vrijeme prijenosa poruka u posmatranom razdoblju (sekunde)	4.36
1.8 Učestalost neuspješnih MMS poruka <sup>1</sup>	% u posmatranom razdoblju	0.14%
1.9 Vrijeme prijenosa MMS poruka <sup>1</sup>	prosječno vrijeme prijenosa poruka u posmatranom razdoblju (sekunde)	43.94
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0.16%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive (sekunde)	4.15
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva (sekunde)	4.79
	prosječno vrijeme za međunarodne pozive	
	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, jul 2019.

---

<sup>2</sup> Vrijednosti ovih parametara se odnose na navedene usluge u sopstvenoj mreži

**OBRAZAC 5.**

Izveštaj 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 01.04.2019. do 30.06.2019.

<b>Parametar</b>	<b>Mjera</b>	<b>Statistika</b>
1.1 Dostignuta brzina slanja podataka („upload“)	Maksimalna brzina (kbit/s)	45730
	Minimalna brzina (kbit/s)	37706
	Srednja vrijednost brzine (kbit/s)	42778
	Standardna devijacija brzine (kbit/s)	2699
1.2 Dostignuta brzina preuzimanja podataka („download“)	Maksimalna brzina (kbit/s)	56762
	Minimalna brzina (kbit/s)	27294
	Srednja vrijednost brzine (kbit/s)	40969
	Standardna devijacija brzine (kbit/s)	8608
1.3 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka %	0%
1.4 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja (ms)	0.00
	Standardna devijacija kašnjenja (ms)	0.00

Mjesto i datum:  
Podgorica, jul 2019.