

**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 01.07.2016. do 30.09.2016.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju (dani)	11,78
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	87,76%
	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 %	2,43%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati)	32,25
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati)	72,52
	za 80% ostalih kvarova (sati)	1,02
	za 95% ostalih kvarova (sati)	23,88
	% 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	20 (sekunde)
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	70 %
1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	10 (sekunde)
	% 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	0.18%
1.8 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike)	% u posmatranom razdoblju	0 %
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)	2,26

	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva (sekunde)	2,03
	prosječno vrijeme za međunarodne pozive (sekunde)	6,41
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih međunarodnih poziva (sekunde)	6,40

Podgorica  
17.10.2016.

**OBRAZAC 2.****Izveštaj 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: **01.07.2016. do 30.09.2016.**

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju (dani)	11,31
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	89,90%
	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 %	2,16%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati)	35,29
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati)	90,12
	za 80% ostalih kvarova (sati)	1,02
	za 95% ostalih kvarova (sati)	23,88
	% 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	29 (sekunde)
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	67 %
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računara	% u posmatranom razdoblju	0.20 %
1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računara za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike)	% u posmatranom razdoblju	0 %
<b>Internet – zbog velikog broja paketa za koje se podaci izveštavaju, 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 izveštavaju, unijete su tabele na narednim stranicama sa traženim podacima</b>							
Internet		ADSL FLAT 2	ADSL FLAT 5	ADSL FLAT 7	ADSL BASIC	Extra Trio Mini	Extra Trio Start
1.7/1.8	Maksimalna brzina	2.020,48	5.243,92	7.404,14	1.028,73	1.008,57	4.119,57

Dostignuta brzina prenosa podataka DL/UL	prenosa (DL/UL) (kbit/s)	252,17	510,06	755,29	124,70	125,64	247,19
	Minimalna brzina prenosa (DL/UL) (kbit/s)	1.890,25	5.147,33	7.242,92	1.009,04	985,04	4.024,38
		248,54	503,34	743,36	123,74	123,27	243,60
	Srednja vrijednost brzine prenosa (DL/UL) (kbit/s)	1.934,00	5.207,73	7.351,72	1.020,82	996,72	4.089,82
		250,45	506,90	749,65	124,25	124,69	245,47
	Standardna devijacija brzine prenosa (DL/UL) (kbit/s)	43,20	30,13	45,47	5,64	7,47	26,55
1,37		1,99	3,65	0,33	0,98	1,14	
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)	20,42	19,54	19,58	19,57	20,35	20,59
	Standardna devijacija kašnjenja (ms)	0,67	0,52	0,51	0,49	0,59	0,96

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)	8.464,10	4.117,99	6.327,72	8.480,91	10.702,15
		1.037,72	510,64	1.037,87	1.037,22	1.037,75
	Minimalna brzina prenosa (DL/UL) (kbit/s)	8.098,52	4.041,12	6.220,08	8.166,19	10.551,66
		1.024,61	481,16	1.023,53	1.024,25	1.024,71
	Srednja vrijednost brzine prenosa (DL/UL) (kbit/s)	8.334,19	4.089,74	6.311,81	8.363,71	10.647,64
		1.031,78	492,95	1.031,40	1.031,26	1.031,92
Standardna devijacija brzine prenosa (DL/UL) (kbit/s)	109,95	23,53	161,74	93,98	54,81	
	4,52	8,58	5,13	5,23	5,06	
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)	19,58	20,57	19,59	19,68	19,59
	Standardna devijacija kašnjenja (ms)	0,52	0,95	0,52	0,50	0,53

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)	31.091,22	20.525,49	41.918,98	20.616,29
		2.029,82	2.029,39	4.125,81	2.029,38
	Minimalna brzina prenosa (DL/UL) (kbit/s)	29.674,59	18.625,50	40.436,75	19.574,57
		1.998,00	1.995,90	4.077,27	1.982,81
	Srednja vrijednost brzine prenosa (DL/UL) (kbit/s)	30.423,24	19.370,18	41.396,78	20.020,08
2.020,78		2.019,93	4.110,21	2.018,14	

	Standardna devijacija brzine prenosa (DL/UL) (kbit/s)	1.990,44	598,56	453,54	412,74
		10,60	11,10	15,83	17,45
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)	2,03	2,04	2,04	2,04
	Standardna devijacija kašnjenja (ms)	0,07	0,09	0,09	0,10

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)	41.919,83	25.642,33	36.425,23	47.447,05
		4.127,18	2.029,55	2.029,64	4.125,31
	Minimalna brzina prenosa (DL/UL) (kbit/s)	40.235,30	23.439,27	34.317,39	45.247,06
		4.072,62	1.988,42	1.987,30	4.079,77
	Srednja vrijednost brzine prenosa (DL/UL) (kbit/s)	41.334,99	24.636,27	35.644,44	46.785,82
		4.108,76	2.017,85	2.018,44	4.108,43
Standardna devijacija brzine prenosa (DL/UL) (kbit/s)	543,53	704,47	666,11	698,31	
	18,08	15,59	13,23	16,20	
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)	2,02	2,04	2,03	0,53
	Standardna devijacija kašnjenja (ms)	0,07	0,07	0,07	0,06

Podgorica  
17.10.2016.

**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 **01.07.2016.** do **30.09.2016.**

<b>Parametar</b>	<b>Mjera</b>	<b>Statistika</b>
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju (dani)	11,44
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	89,77%
	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 %	2,2%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati)	36,59
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju (sati)	72,45
	za 80% ostalih kvarova (sati)	1,02
	za 95% ostalih kvarova (sati)	23,88
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	%
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	23 (sekunde)
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	73 %
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0.26 %
1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike)	% u posmatranom razdoblju	0 %

Podgorica  
17.10.2016.

**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 **01.07.2016.** do **30.09.2016.**

<b>Parametar</b>	<b>Mjera</b>	<b>Statistika</b>
1.1 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju	29 (sekunde)
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	70 %
1.2 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju	10 (sekunde)
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	71 %
1.3 Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računara	% u posmatranom razdoblju	0.49 %
1.4 Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računara za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnik)	% u posmatranom razdoblju	0.05 %
1.5 Učestalost raskinutih veza	% u posmatranom razdoblju	0,28%
1.6 Učestalost neuspješnih SMS poruka <sup>2</sup>	% u posmatranom razdoblju	0,03%
1.7. Vrijeme prijenosa SMS poruka <sup>1</sup>	prosječno vrijeme prijenosa poruka u posmatranom razdoblju (sekunde)	4,68
1.8 Učestalost neuspješnih MMS poruka <sup>1</sup>	% u posmatranom razdoblju	0,16%
1.9 Vrijeme prijenosa MMS poruka <sup>1</sup>	prosječno vrijeme prijenosa poruka u posmatranom razdoblju (sekunde)	41,13
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0,37%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive (sekunde)	5,93
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva (sekunde)	6,90
	prosječno vrijeme za međunarodne pozive	4,11
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih međunarodnih poziva (sekunde)	5,78
1.11 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva	% u posmatranom razdoblju	0 %

Podgorica  
17.10.2016.<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 01.07.2016. do 30.09.2016.

<b>Parametar</b>	<b>Mjera</b>	<b>Statistika</b>
1.1 Dostignuta brzina slanja podataka („upload“)	Maksimalna brzina (kbit/s)	31894
	Minimalna brzina (kbit/s)	27134
	Srednja vrijednost brzine (kbit/s)	30723
	Standardna devijacija brzine (kbit/s)	1883
1.2 Dostignuta brzina preuzimanja podataka („download“)	Maksimalna brzina (kbit/s)	64503
	Minimalna brzina (kbit/s)	46416
	Srednja vrijednost brzine (kbit/s)	57760
	Standardna devijacija brzine (kbit/s)	5753
1.3 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka %	0%
1.4 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja (ms)	11,50
	Standardna devijacija kašnjenja (ms)	2,16

Podgorica  
17.10.2016.