

**Izveštaj o vrijednostima parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži – usluga mobile telefonije**

Naziv operatora: Telenor

Podaci za period od 01.01. do 31.12.2018.

| Parametar   | Mjera   | Statistika |
|---|---|------------|
| 1.1 Vrijeme odziva službe za korisnike  | Prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju                | 33.59s     |
|   | % odgovorenih poziva u roku do 20 s                               | 61.77%     |
| 1.2 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku  | Prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju                | 23.85s     |
|   | % odgovorenih poziva u roku do 20 s                               | 71.87%     |
| 1.3 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa   | % u posmatranom razdoblju   | 0.31%      |
| 1.4 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnik) | % u posmatranom razdoblju   | 0.01%      |
| 1.5 Učestalost raskinutih veza  | % u posmatranom razdoblju   | 0.14%      |
| 1.6 Učestalost neuspješnih SMS poruka   | % u posmatranom razdoblju   | 0.01%      |
| 1.7 Vrijeme prenosa SMS poruka  | Prosječno vrijeme prenosa poruka u posmatranom razdoblju          | 2.37 s     |
| 1.8 Učestalost neuspješnih MMS poruka   | % u posmatranom razdoblju   | 0.39%      |
| 1.9 Vrijeme prenosa MMS poruka  | Prosječno vrijeme prenosa poruka u posmatranom razdoblju          | 23.25 s    |
| 1.10 Učestalost neuspješnih poziva  | % u posmatranom razdoblju   | 0.15%      |
| 1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva  | Prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive                        | 4.46 s     |
|   | Vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva  | 5.66 s     |
|   | Prosječno vrijeme za sve međunarodne pozive                       |            |
|   | Vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih međunarodnih poziva |            |
| 1.12 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva   | % u posmatranom razdoblju   | 0.00%      |

**Izveštaj o vrijednostima parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži – usluga pristupa internet**

Podaci za period od 01.01. do 31.12.2018.

| Parametar   | Mjera                                 | Statistika  |
|---|---------------------------------------|-------------|
| 1.1 Dostignuta brzina slanja podataka ("upload")        | Maksimalna brzina                     | 66771 kbps  |
|   | Minimalna brzina                      | 12712 kbps  |
|   | Srednja vrijednost brzine             | 41741 kbps  |
|   | Standardna devijacija brzine          | 11412 kbps  |
| 1.2 Dostignuta brzina preuzimanja podataka ("download") | Maksimalna brzina                     | 211145 kbps |
|   | Minimalna brzina                      | 57161 kbps  |
|   | Srednja vrijednost brzine             | 112209 kbps |
|   | Standardna devijacija brzine          | 40660 kbps  |
| 1.3 Učestalost neuspješnog prenosa podataka             | Procenat neuspješnih prenosa podataka | 0%          |
| 1.4 Kašnjenje   | Srednja vrijednost kašnjenja          | 7.76 ms     |
|   | Standardna devijacija kašnjenja       | 0.76 ms     |

Mjesto i datum: Podgorica, 15.01.2019.