

**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 31.03.2019.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme odziva službe za korisnike	Prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju	26.89s
	% odgovorenih poziva u roku do 20 s	67.01%
1.2 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	Prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju	16.00s
	% odgovorenih poziva u roku do 20 s	78.08%
1.3 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0.25%
1.4 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnik)	% u posmatranom razdoblju	0.02%
1.5 Učestalost raskinutih veza	% u posmatranom razdoblju	0.10%
1.6 Učestalost neuspješnih SMS poruka	% u posmatranom razdoblju	0.00%
1.7 Vrijeme prenosa SMS poruka	Prosječno vrijeme prenosa poruka u posmatranom razdoblju	2.39 s
1.8 Učestalost neuspješnih MMS poruka	% u posmatranom razdoblju	0.24%
1.9 Vrijeme prenosa MMS poruka	Prosječno vrijeme prenosa poruka u posmatranom razdoblju	23.46 s
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0.11%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	Prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	4.95 s
	Vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	6.78 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 31.03.2019.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Dostignuta brzina slanja podataka ("upload")	Maksimalna brzina	66755 kbps
	Minimalna brzina	42882 kbps
	Srednja vrijednost brzine	63787 kbps
	Standardna devijacija brzine	2371 kbps
1.2 Dostignuta brzina preuzimanja podataka ("download")	Maksimalna brzina	210435 kbps
	Minimalna brzina	102572 kbps
	Srednja vrijednost brzine	190127 kbps
	Standardna devijacija brzine	15645 kbps
1.3 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	0.10%
1.4 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	6.96 ms
	Standardna devijacija kašnjenja	1.13 ms

Mjesto i datum: Podgorica, 10.04.2019.

Potpis odgovornih osoba:  
Menadžer sektora za brigu o korisnicima  
Aleksandra Radević

Direktor tehničke direkcije  
Ratko Pustahija