

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

Naziv operatora: Telenor

Podaci za period od 01.01. do 31.03.2014.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme odziva službe za korisnike	Prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju	<b>37s</b>
	% odgovorenih poziva u roku do 20 s	<b>70.38%</b>
1.2 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	Prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju	<b>36s</b>
	% odgovorenih poziva u roku do 20 s	<b>71.31</b>
1.3 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	<b>0.002</b>
1.4 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnik)	% u posmatranom razdoblju	<b>0.0002</b>
1.5 Učestalost raskinutih veza	% u posmatranom razdoblju	<b>0.25%</b>
1.6 Učestalost neuspješnih SMS poruka	% u posmatranom razdoblju	<b>0.78%</b>
1.7 Vrijeme prenosa SMS poruka	Prosječno vrijeme prenosa poruka u posmatranom razdoblju	<b>3.36 s</b>
1.8 Učestalost neuspješnih MMS poruka	% u posmatranom razdoblju	<b>1.24%</b>
1.9 Vrijeme prenosa MMS poruka	Prosječno vrijeme prenosa poruka u posmatranom razdoblju	<b>28.09 s</b>
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	<b>0.09%</b>
1.11 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva	% u posmatranom razdoblju	<b>0.00%</b>

Mjesto i datum: Podgorica, 03.04.2014.