

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

Naziv operatora: Telenor

Podaci za period od 01.07. do 30.09.2016.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme odziva službe za korisnike	Prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju	44s
	% odgovorenih poziva u roku do 20 s	59%
1.2 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	Prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju	108s
	% odgovorenih poziva u roku do 20 s	42%
1.3 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0.009499768 %
1.4 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnik)	% u posmatranom razdoblju	0.00026166 %
1.5 Učestalost raskinutih veza	% u posmatranom razdoblju	0.11%
1.6 Učestalost neuspješnih SMS poruka	% u posmatranom razdoblju	0.18%
1.7 Vrijeme prenosa SMS poruka	Prosječno vrijeme prenosa poruka u posmatranom razdoblju	2.28 s
1.8 Učestalost neuspješnih MMS poruka	% u posmatranom razdoblju	0.21%
1.9 Vrijeme prenosa MMS poruka	Prosječno vrijeme prenosa poruka u posmatranom razdoblju	27.72 s
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0.29%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	Prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	1.743
	Vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	4.908
	Prosječno vrijeme za sve međunarodne pozive	3.085
	Vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih međunarodnih poziva	6.371
1.12 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva	% u posmatranom razdoblju	0