

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

Naziv operatora: Telenor

Podaci za period od 01.10. do 31.12.2016.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme odziva službe za korisnike	Prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju	25s
	% odgovorenih poziva u roku do 20 s	74%
1.2 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	Prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju	13s
	% odgovorenih poziva u roku do 20 s	87%
1.3 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0.009739819
1.4 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnik)	% u posmatranom razdoblju	0.00014501
1.5 Učestalost raskinutih veza	% u posmatranom razdoblju	0.10%
1.6 Učestalost neuspješnih SMS poruka	% u posmatranom razdoblju	0.32%
1.7 Vrijeme prenosa SMS poruka	Prosječno vrijeme prenosa poruka u posmatranom razdoblju	2.75 s
1.8 Učestalost neuspješnih MMS poruka	% u posmatranom razdoblju	0.02%
1.9 Vrijeme prenosa MMS poruka	Prosječno vrijeme prenosa poruka u posmatranom razdoblju	22.16 s
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0.28%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	Prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	2.587
	Vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	4.938
	Prosječno vrijeme za sve međunarodne pozive	3.233
	Vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih međunarodnih poziva	6.127
1.12 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva	% u posmatranom razdoblju	0%

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

Naziv operatora: Telenor

Podaci za period od 01.10. do 31.12.2016.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Dostignuta brzina slanja podataka ("upload")	Maksimalna brzina	41334 kbps
	Minimalna brzina	21164 kbps
	Srednja vrijednost brzine	36901 kbps
	Standardna devijacija brzine	4168 kbps
1.2 Dostignuta brzina preuzimanja podataka ("download")	Maksimalna brzina	103882 kbps
	Minimalna brzina	72190 kbps
	Srednja vrijednost brzine	92037 kbps
	Standardna devijacija brzine	9264 kbps
1.3 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	0%
1.4 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	28 ms
	Standardna devijacija kašnjenja	2ms

Mjesto i datum: Podgorica, 10.01.2017.